

**EVALUASI KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI DI DINAS
PERSPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

FAJRATUL WAHYU

NIM. 190503048

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan
Diajukan Oleh:**

FAJRATUL WAHYU
NIM. 190503048

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Petubimbing I

جامعة الرانيري

Pembimbing II

AR - RANIRY

Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP. 196002052000031001

Nurul Rahmi, S.IP, M.A
NIDN. 2031079202

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal :

**Senin, 27 November 2023 M
13 Jumadil Awal 1445 H**

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



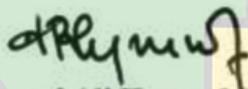
**Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP. 196002052000031001**

Sekretaris,



**Nurul Rahmi, S.IP., M.A
NIDN. 2031079202**

Penguji I,



**Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP. 197307281999032002**

Penguji II,

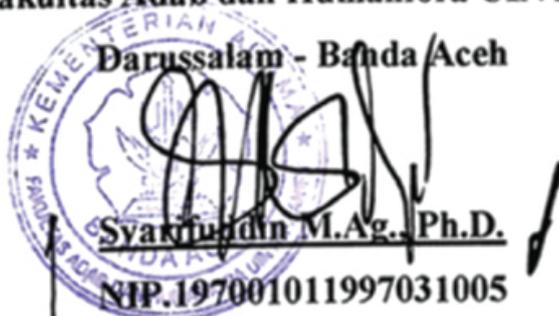


**Asnawi, S.IP., M.IP
NIP. 198811222020121010**

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar - Raniry

Darussalam - Banda Aceh



**Syarkudin M.Ag., Ph.D.
NIP.197001011997031005**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Fajratul Wahyu
NIM : 190503048
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal
Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 20 November 2023

Peneliti,



Fajratul Wahyu
NIM. 190503048

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji serta syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar***. Shalawat dan salam juga peneliti persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan pencerahan bagi kita umatnya, sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Skripsi ini peneliti susun untuk melengkapi sebagian syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (S1) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada orang tua tercinta Ibunda Rosdiana, Ayahanda Firdus, kakak Fina Firdayanti dan abang Paradis Syukur, Fadhil Akhbar beserta seluruh keluarga besar peneliti, dengan tulus peneliti ucapkan terima kasih atas curahan kasih sayang, doa, nasihat, motivasi dan dukungan materil selama peneliti menempuh studi di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rasa terima kasih peneliti ucapkan kepada Rektor dan Wakil Rektor serta segenap Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah menyediakan fasilitas penunjang perkuliahan dengan baik sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan lancar.

Terima kasih kepada Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS selaku Pembimbing Pertama dan Ibu Nurul Rahmi, S.IP., MA selaku Pembimbing Kedua yang telah sabar, meluangkan waktunya, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penelitian skripsi ini, Bapak Ruslan, M.LIS selaku Penasehat Akademik, dan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membekali kami dengan ilmu yang bermanfaat mulai dari awal semester hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan urusan perkuliahan ini dengan baik.

Terima kasih kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar serta seluruh pengelola perpustakaan yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan data yang akurat terkait penelitian yang peneliti lakukan.

Selanjutnya, tidak lupa pula terima kasih peneliti ucapkan kepada para sahabat seperjuangan yang sangat peneliti banggakan yang selalu setia

mendukung, mensupport apa yang selama ini peneliti hadapi. Terimakasih kepada Ulfa, Adel, Rifa, Jihan dan Trisa yang selalu memberikan motivasi, saran terbaik yang peneliti butuhkan dan menyemangati dikala mental sedang down, terimakasih untuk kebersamaan kita.

Jodoh peneliti kelak kamu adalah salah satu alasan peneliti menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini peneliti tidak mengetahui keberadaanmu. Karena peneliti yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini serta mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini terdapat kekurangan- kekurangan baik dari segi isi maupun penelitiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan jasa yang disumbangkan oleh semua pihak.

Aamiin

Banda Aceh, 20 November 2023

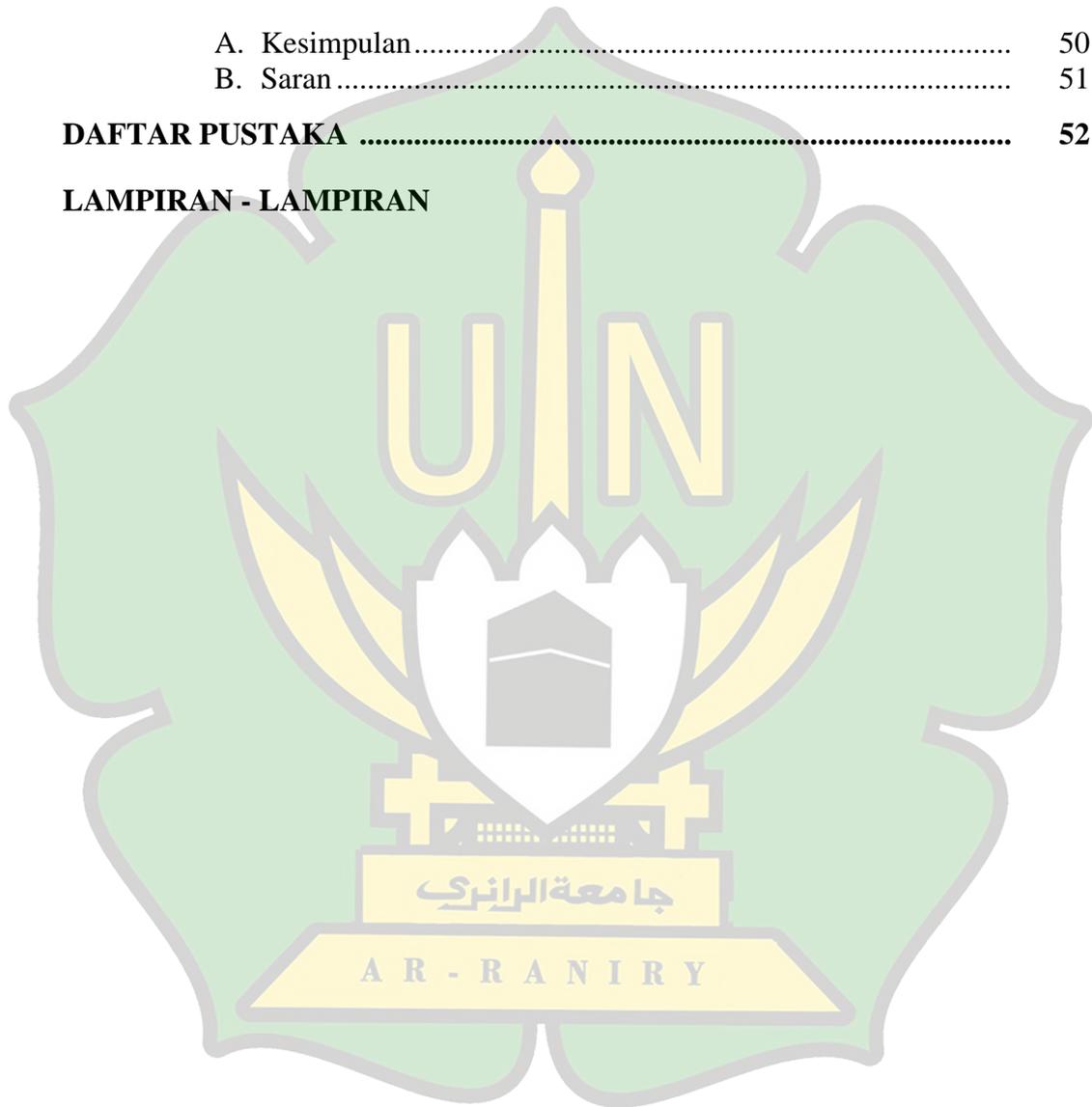
Peneliti,

Fajratul Wahyu
NIM. 190503048

DAFTAR ISI

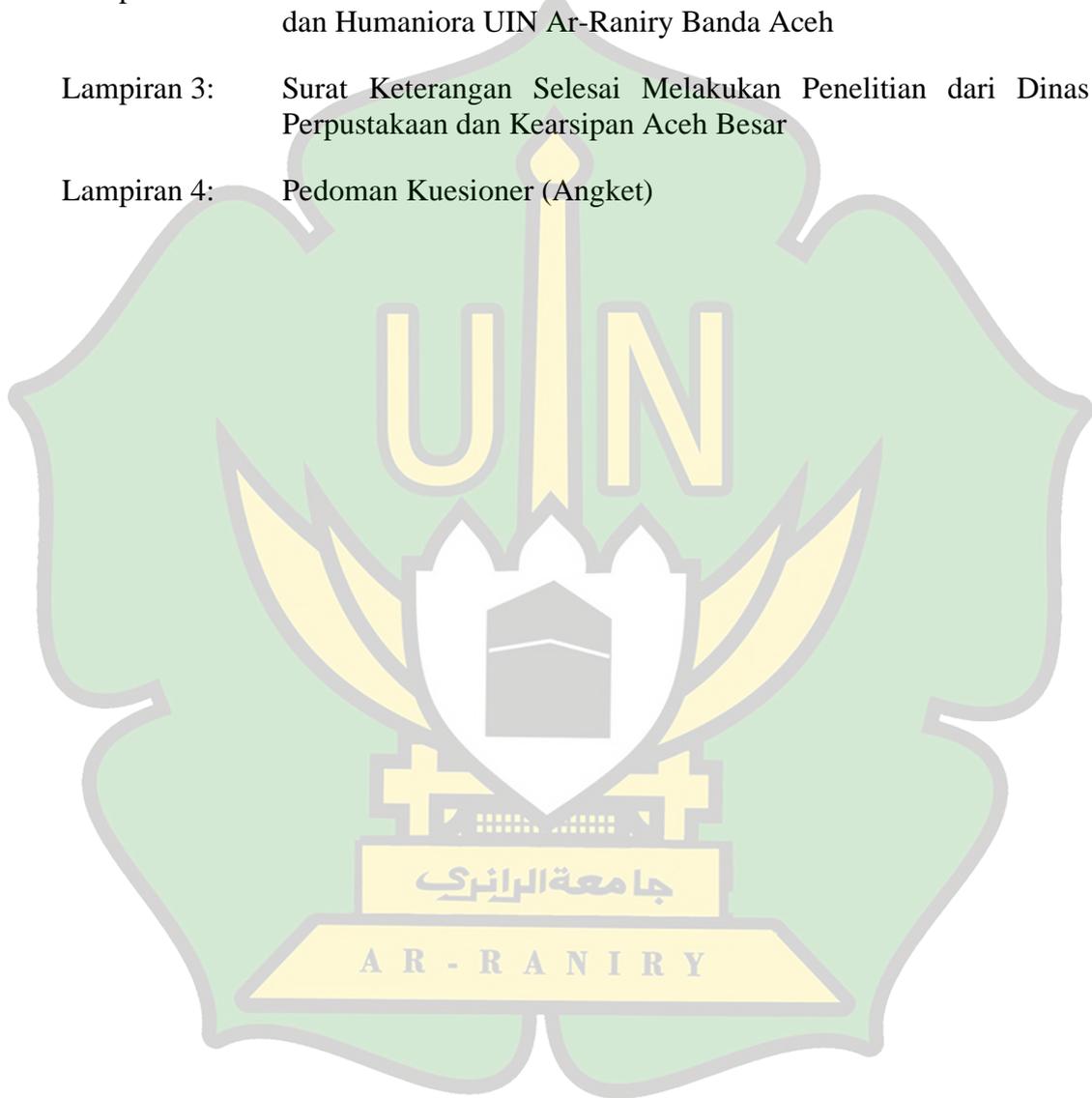
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Manfaat dan Kegunaan	7
E. Penjelasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS	12
A. Kajian Pustaka	12
B. Evaluasi	16
C. Kompetensi Pustakawan.....	17
1. Pengertian Kompetensi Pustakawan.....	17
2. Jenis-Jenis Kompetensi Pustakawan	18
D. Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan.....	20
1. Pengertian Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan.....	20
2. Macam-Macam Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan.....	21
3. Indikator Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan.....	24
E. Layanan Sirkulasi Perpustakaan	26
1. Pengertian Layanan Sirkulasi Perpustakaan.....	26
2. Fungsi Layanan Sirkulasi Perpustakaan	27
3. Standar Layanan Sirkulasi Perpustakaan.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Hipotesis	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
	B. Hasil Penelitian.....	41
	C. Pembahasan	46
BAB V	PENUTUP	50
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2: Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3: Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar
- Lampiran 4: Pedoman Kuesioner (Angket)



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui interpersonal skills pustakawan pada layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar, dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar. Populasi yang diteliti sebanyak 932 pemustaka sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 90 pemustaka yang ditentukan menggunakan teknik *random sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik persentase. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi memiliki kemampuan komunikasi interpersonal skill yang sangat baik yaitu sebesar 92,2%. Nilai yang didapat pada indikator keterampilan mendengarkan (*listening*) memperoleh rata-rata sebesar 97,6% dengan rincian 100% pustakawan mampu berkomunikasi baik verbal dan non verbal dengan pemustaka dan 95,2% pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka. Pada indikator keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) memperoleh rata-rata sebesar 90,4% dengan rincian 98,8% pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi dan 82,1% pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya. Pada indikator keterampilan membujuk (*persuading*) diperoleh hasil bahwa 94,4% pustakawan mampu mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Dan pada indikator keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*) diperoleh rata-rata sebesar 86,5% dengan rincian 86,5% pustakawan ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar, serta 86,5% pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka.

Kata Kunci: Evaluasi, Komunikasi *Interpersonal Skill* Pustakawan, Layanan Sirkulasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah upaya untuk membuat pendapat/ide, menyatakan perasaan, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain dan kemampuan untuk menyampaikan informasi/pesan dari komunikator ke komunikan melalui saluran/media dengan harapan mendapatkan umpan balik.¹ Komunikasi bisa dilakukan dengan cara berdialog, maka dapat saling memberi dan menerima pendapat. Komunikasi bisa menghilangkan salah pengertian (*misunderstanding*) dalam pergaulan. Sebaliknya, komunikasi bisa mendatangkan simpati, empati, kepercayaan dari orang lain. Dalam pergaulannya pustakawan harus mengembangkan komunikasi dengan individu lain, terutama komunikasi dua arah yang benar. Memiliki kemampuan berkomunikasi adalah merupakan syarat mutlak bagi pustakawan profesional dalam melaksanakan tugasnya.²

Hal tersebut dikarenakan tugas pokok seorang pustakawan yaitu memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap diantaranya mengenal pengguna perpustakaan, luwes dalam melayani, mengetahui kemauan pengguna, mempromosikan produk layanan, melayani sampai tuntas tidak memaksakan kehendak, melayani dengan wajah ceria,

¹ Afna Fitria Sari, *Etika Komunikasi (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa)*, Tanjak: Journal of Education and Teaching Vol. 1, No. 2, (2020), 129.

² Wahyu Setiaji, dkk., *Persepsi Siswa Tentang Pustakawan di Perpustakaan Sekolah*, e-Jurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran Vol. 1 No. 1, (2012), 4.

menjamin kerahasiaan, mau mendengarkan keluhan, tidak berprasangka negatif, dan mengucapkan terima kasih.³

Kemampuan seorang pustakawan dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat non teknis, berupa interpersonal skill yang mendukung dalam bidang apapun. Interpersonal skill merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, kecakapan atau keterampilan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.⁴

Komunikasi interpersonal adalah proses bertukar informasi serta evaluasi pada pengertian antara dua orang atau lebih dari suatu kelompok dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*). Indikator komunikasi interpersonal meliputi: keterampilan mendengarkan (*listening*), keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*), keterampilan membujuk (*persuading*), dan keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*).⁵

Istilah komunikasi interpersonal skills dalam dunia perpustakaan yaitu kemampuan menjalin hubungan baik seseorang baik antar sesama profesi (pustakawan) maupun dengan pemustaka yang datang ke perpustakaan, cara pustakawan dalam memberikan layanan melalui komunikasi baik verbal maupun

³ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indoneisa*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 129.

⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), 81.

⁵ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, (Jakarta: Universitas Mercu Buana, 2019), 2.

non verbal akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Keterampilan tersebut seharusnya dimiliki oleh pustakawan karena mereka bekerja dalam bentuk menawarkan jasa/melayani pemustaka. kompetensi ini merupakan kompetensi utama dalam bagi pustakawan dalam memberikan layanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Interpersonal skills pustakawan harus benar-benar diaplikasikan dengan sempurna terutama oleh pustakawan yang bertugas di bagian layanan sirkulasi.

Layanan Sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka dalam proses peminjaman.⁶ Meja sirkulasi sering kali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karena unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Bagian layanan sirkulasi, umumnya permasalahan-permasalahan ini terjadi. Layanan sirkulasi perpustakaan yang efektif memerlukan pustakawan dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, karena kemampuan berkomunikasi dengan ramah dan jelas dapat meningkatkan pengalaman pengguna perpustakaan dan membantu mereka dalam proses peminjaman dan pengembalian buku, serta membangun hubungan positif antara pustakawan dan anggota perpustakaan.

Penyediaan jasa layanan belum mampu sepenuhnya dalam memberikan layanan prima pada pemustaka yang datang dikarenakan pustakawan yang kurang mempunyai kemampuan dasar dalam interpersonal skills seperti kemampuan mendengarkan (*listening*), dengan baik terhadap keluhan pemustaka, kemampuan

⁶ Purwani Istiani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), 13.

merespon balik, (*providing feedback*), terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka serta kemampuan dalam menyelesaikan konflik (*resolving conflict*) yang terjadi.⁷

Pustakawan ialah kunci awal dalam mengetahui dan menginformasikan layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan, serta bagaimana mengaksesnya. Pustakawan mengemban peranan penting dalam keberlangsungan alur hidup informasi yang ada dilingkungan perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁸ Sesuai dengan peraturan undang-undang tersebut, pustakawan diharuskan memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan di perpustakaan.

Dalam penelitian Venandy Putri Setyanti menjelaskan bahwa kompetensi seorang pustakawan terbagi menjadi tiga yaitu: 1) kompetensi teknis, yaitu kompetensi menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas kepustakawanan; 2) kompetensi konseptual, yaitu kompetensi untuk memahami kompleksitas perpustakaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perpustakaan secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang pustakawan; dan 3) kompetensi

⁷ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal Skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, Skripsi, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018), 2.

⁸ Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta: Republik Indonesia, 2007), 3.

komunikasi interpersonal, yaitu kompetensi untuk bekerjasama baik sesama pustakawan atau dalam interaksi ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka.⁹

Kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Konteks kompetensi komunikasi ini merupakan pelayanan personal yang berarti cara pelayanan diberikan. Hal ini merupakan bagian yang paling terlihat dari operasional perpustakaan dan seringkali menjadi bagian di mana perpustakaan dinilai sebagai perpustakaan yang baik atau buruk.¹⁰

Harapan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan adalah bagaimana mereka terpenuhi baik untuk mencari berbagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan, ataupun hanya berkunjung saja untuk mengisi waktu luang, memiliki satu keinginan setidaknya ketika melakukan peminjaman atau pengembalian koleksi di perpustakaan yaitu seorang pustakawan melayani mereka dengan sikap yang ramah, sopan dan murah senyum. Itu merupakan harapan bagi semua orang yang berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar didapatkan data bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar belum menerapkan *Online Public Access Catalog* (OPAC)

⁹ Venandy Putri Setyanti, *Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 6 No. 2, (2019), 76.

¹⁰ Desy Selviana, dkk., *Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pemustaka*, Jurnal Komunikasi KAREBA Vol. 6 No.1, (2017), 73.

atau pencarian koleksi melalui otomasi perpustakaan. Pelayanan peminjaman, pengembalian dan layanan informasi pemustaka harus melalui layanan sirkulasi. Hal tersebut menyebabkan seluruh informasi terkait layanan informasi seperti penempatan buku dirak harus melalui pustakawan sebelum menuju langsung dirak koleksi.

Namun pada kenyataannya terlihat bahwa pustakawan di layanan sirkulasi masih kurang memperhatikan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Hal tersebut terlihat melalui kurangnya komunikasi antara pustakawan yang ada di layanan sirkulasi dan pemustaka yang datang. Ketika pemustaka memiliki kendala dan kesulitan selama di perpustakaan, pustakawan tidak menyangi kendala tersebut kecuali pemustaka tersebut bertanya secara langsung kepada pustakawan sehingga dapat dikatakan bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi memiliki sikap kurang peduli terhadap permasalahan yang dialami pemustaka. Hal tersebut senada dengan data wawancara yang peneliti lakukan dengan pemustaka yang mengatakan bahwa mereka cenderung lebih memilih pergi ke rak koleksi secara langsung untuk mencari koleksi yang mereka butuhkan daripada menanyakan pada pustakawan karena tidak mau berkomunikasi dengan pustakawan karena sikap pustakawan yang kurang peduli terhadap permasalahan yang dialami pemustaka saat di perpustakaan.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan seperti ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana komunikasi interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal skills pustakawan pada layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan sehingga menjadi rujukan ataupun masukan kepada pustakawan khususnya pustakawan pada layanan sirkulasi dalam mempelajari topik kompetensi komunikasi interpersonal skill.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar dalam memahami dan mengatasi permasalahan terkait komunikasi interpersonal skill pustakawan di perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya.

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. Secara etimologi, evaluasi berarti menemukan nilai. Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai kualitas sesuatu. Secara terminologi, evaluasi adalah suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu¹¹.

Menurut Arikunto, evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.¹² Siti Munisah juga mendefinisikan evaluasi sebagai kegiatan mengamati, mengoreksi, dan menimbang sungguh-sungguh tentang baik buruknya suatu masalah yang dilakukan oleh suatu tim secara formal dengan dasar, standar, pedoman tertentu dan pemberian penghargaan sesuai kualitasnya.¹³

Adapun evaluasi yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah mengukur komunikasi interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

¹¹ Syukrinur, *Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi*, LIBRIA Vol. 9 No. 1, (2017), 93.

¹² Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 245.

¹³ Siti Munisah, *Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan elizabeth Futas*, *Jurnal of library and information science*, Vol. 5, No. 1, (2020), 137.

2. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan yang dapat menjamin terwujudnya layanan yang bermutu di perpustakaan.¹⁴ Menurut Andi Milu Marguna, kompetensi pustakawan adalah kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku yang diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah perpustakaan dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi pustakawan terhadap perpustakaan tempatnya bekerja.¹⁵ Adapun Khusnun Nadhifah menjelaskan bahwa kompetensi pustakawan adalah kemampuan seorang pustakawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan pekerjaan kepustakawanan sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan.¹⁶

Adapun kompetensi pustakawan yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

3. Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan

Komunikasi interpersonal skills merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan melalui

¹⁴ Fikrisya Ariyani Iskandar, dkk., *Kompetensi Pustakawan Dalam Manajemen Pengembangan Koleksi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Tinjauan Literatur Sistematis*, Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER) Vol. 4 No. 2, (2022), 102.

¹⁵ Andi Milu Marguna, *Pengaruh kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*, Jupiter Vol. 17 No. 2, (2020), 106.

¹⁶ Khusnun Nadhifah, *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember*, Jurnal Pustaka Ilmiah Vol. 6 No. 1, (2020), 1005.

pemilihan perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat berkomunikasi dengan pelaku komunikasi.¹⁷ Monica menjelaskan komunikasi interpersonal skill merupakan suatu kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, kecakapan atau keterampilan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non-verbal.¹⁸ Adapun Johnson menyatakan komunikasi interpersonal skill adalah jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif.¹⁹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator interpersonal skill pustakawan yaitu keterampilan mendengarkan (*listening*), keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*), keterampilan membujuk (*persuading*), dan keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*).²⁰

Adapun komunikasi interpersonal skill pustakawan yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

¹⁷ Erriani Kristiyaningsih, dkk, *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian*, Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol 15, No. 2, (2017), 54.

¹⁸ Monica, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill terhadap Dunia Kerja*, Journal of Communication and Islamic Broadcasting Vol. 2 No. 1, (2021), 17.

¹⁹ Johnson, DW, *Reaching Out: Interpersonal Effective and Self-actualization Englewood Cliffs*, (New Jersey: Prentice-Hall, 2012), 54.

²⁰ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, (Jakarta: Universitas Mercu Buana, 2019), 2.

4. Layanan Sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*circulation*” yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman atau pengembalian bahan pustaka. Dalam buku “layanan perpustakaan” juga disebutkan layanan sirkulasi adalah peminjaman dan pengembalian koleksi yang merupakan layanan umum yang ada disemua jenis perpustakaan.²¹ Sirkulasi sering disebut juga sebagai bagian dari peminjaman, yaitu suatu pekerjaan, tugas kegiatan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemustaka.²²

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan sebuah layanan yang berada di perpustakaan yang berfungsi sebagai bagian dari peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang dilayankan oleh pustakawan kepada pemustaka.

Adapun layanan sirkulasi yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

²¹ Purwani Istana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 18.

²² Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, (Barabung: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2017), 34.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan berbagai penelusuran untuk melakukan perbandingan dengan penelitian sebelumnya dengan menggali beberapa sumber informasi dari literatur-literatur yang tersedia. Adapun dari hasil penelusuran yang dilakukan, peneliti menemukan tiga penelitian yang relevan dengan tema yang diambil yaitu terkait dengan keterampilan interpersonal skill pustakawan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Khairun Nisa pada tahun 2021 dengan judul penelitian "Evaluasi Interpersonal Skill Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui interpersonal skills pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, dan observasi. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dari 19.900 populasi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan Purposive sampling yaitu sampel yang berdasarkan pertimbangan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan persentase jawaban pengguna terhadap 4 indikator interpersonal skill pustakawan 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif. Hal tersebut membuktikan interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi UPT

perpustakaan UIN Ar-raniry sudah maksimal. Namun ada satu indikator interpersonal skills pustakawan yang menunjukkan negatif yaitu dari segi keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik terhadap pengguna. Sedangkan untuk kepuasan pengguna persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % pengguna negatif. Persentase pengguna yang menjawab dari 4 indikator kepuasan pengguna yang menjawab positif termasuk kedalam kriteria 70 % - 85 %, yang artinya pengguna puas terhadap interpersonal skills pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Namun dari dari keempat indikator tersebut dari sisi kehandalan pustakawan dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam mencari koleksi menunjukkan negatif, sehingga pustakawan hendaknya menunjukkan sikap sigap membantu pemustaka dalam menemukan koleksi.²³

Penelitian kedua dilakukan oleh Syukrinur A. Gani pada tahun 2021 dengan judul penelitian "Membangun Interpersonal Skills Pustakawan dalam Layanan Informasi Perpustakaan". Tujuan penelitian ini adalah mengetahui interpersonal skills pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan. Penelitian ini merupakan kajian pustaka yang bersifat kualitatif. Artinya, dalam pengumpulan data, kajian ini merujuk kepada bahan-bahan yang tersedia dalam berbagai buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan interpersonal skills. Pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan data yang terkait dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan yaitu bagaimana interpersonal skills

²³ Khairun Nisa, *Evaluasi Interpersonal Skill Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry*, Skripsi, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), vii.

pustakawan dalam memberikan informasi dalam layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa interpersonal skills merupakan landasan seseorang dalam membangun relasi dengan orang lain. Kegiatan membangun relasi dengan orang lain tersebut dapat dilakukan melalui komunikasi. Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan informasi membutuhkan keterampilan antarpersonal sehingga terbangun relasi yang baik dengan para pemustaka. Keterampilan tersebut berupa kemampuan mendengarkan, kecakapan memberi pelayanan, kecakapan menyampaikan informasi. Terbangunya relasi yang baik melalui interpersonal skills dengan pemustaka memberikan efek. Dengan demikian, respon pemustaka terhadap pemanfaatan layanan informasi perpustakaan sangat dipengaruhi oleh interpersonal skills pustakawan²⁴

Penelitian ketiga dilakukan oleh Fitri Wayuti pada tahun 2022 dengan judul penelitian "Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Interpersonal Skill tenaga Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah regresi dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan uji kolerasi dan uji regresi linier sederhana. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Abulyatama yang berjumlah 97 mahasiswa yang di ambil dengan teknik random

²⁴ Syukrinur A. Gani, *Membangun Interpersonal Skills Pustakawan dalam Layanan Informasi Perpustakaan*, LIBRIA, Vol. 13 No. 1, (2021), 17-26.

sampling. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa Interpersonal Skill tenaga Perpustakaan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama dengan korelasi sebesar 0,710 dan nilai determinasi sebesar 71% yang artinya Interpersonal Skill tenaga Perpustakaan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama.²⁵

Menurut hasil penelitian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian pertama sebelumnya yang dilakukan oleh Khairun Nisa terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti topik tentang evaluasi interpersonal skill pustakawan dan sama-sama melihat kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi melalui penyebaran angket sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan waktu penelitian berlangsung.

Adapun penelitian kedua yang dilakukan oleh Syukrinur A. Gani memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya yaitu sama-sama melakukan penelitian dengan topik interpersonal skill pustakawan sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif melalui pengumpulan data kajian pustaka yang merujuk kepada bahan-bahan yang tersedia dalam berbagai buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan interpersonal skills sedangkan peneliti menggunakan pengumpulan data melalui hasil angket yang diajukan kepada responden penelitian.

²⁵ Fitri Wayuti, *Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama*, Skripsi, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), viii.

Selanjutnya, penelitian ketiga yang dilakukan oleh Fitri Wayuti memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya yaitu sama-sama melakukan penelitian dengan topik interpersonal skill pustakawan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada teknik analisis data menggunakan regresi yang melihat pengaruh interpersonal skill tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan sedangkan peneliti menggunakan teknik analisis data hanya melihat interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi. Adapun perbedaan lainnya yaitu terletak pada lokasi dan waktu penelitian berlangsung.

B. Evaluasi

Dalam menentukan nilai untuk suatu hal atau objek diperlukannya sebuah kegiatan yang disebut evaluasi. Evaluasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. Secara etimologi, evaluasi berarti menemukan nilai. Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai kualitas sesuatu. Secara terminologi, evaluasi adalah suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu²⁶.

Menurut Arikunto, evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut

²⁶ Syukrinur, *Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi*, LIBRIA Vol. 9 No. 1, (2017), 93.

digunakan menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.²⁷ Siti Munisah juga mendefinisikan evaluasi sebagai kegiatan mengamati, mengoreksi, dan menimbang sungguh-sungguh tentang baik buruknya suatu masalah yang dilakukan oleh suatu tim secara formal dengan dasar, standar, pedoman tertentu dan pemberian penghargaan sesuai kualitasnya.²⁸

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pengukuran tingkat keberhasilan pada suatu kegiatan dengan melihat sejauh mana kegiatan tersebut telah tercapai sehingga dapat diambil keputusan yang tepat untuk pengembangan yang akan dilakukan kedepannya.

C. Kompetensi Pustakawan

1. Pengertian Kompetensi Pustakawan

Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan yang dapat menjamin terwujudnya layanan yang bermutu di perpustakaan.²⁹ Menurut Andi Milu Marguna, kompetensi pustakawan adalah kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku yang diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah perpustakaan dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi pustakawan terhadap perpustakaan tempatnya

²⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 245.

²⁸ Siti Munisah, *Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan elizabeth Futas*, *Jurnal of library and information science*, Vol. 5, No. 1, (2020), 137.

²⁹ Fikrisya Ariyani Iskandar, dkk., *Kompetensi Pustakawan Dalam Manajemen Pengembangan Koleksi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Tinjauan Literatur Sistematis*, *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)* Vol. 4 No. 2, (2022), 102.

bekerja.³⁰ Adapun Khusnun Nadhifah menjelaskan bahwa kompetensi pustakawan adalah kemampuan seorang pustakawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan pekerjaan kepustakawanan sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan.³¹

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pustakawan mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan yang jika dimiliki oleh pustakawan dapat meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan yang dikelolanya.

2. Jenis-Jenis Kompetensi Pustakawan

Menurut Rhoni Rodin, ada dua jenis kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan yaitu kompetensi profesional dan perorangan. Kompetensi ini dibagi menjadi tiga kelompok yaitu pertama, kompetensi sebagai mekanisme strategi. Kedua, kompetensi sebagai tindakan yaitu kontrol atas produksi dari pengetahuan produk yang dimiliki. Ketiga, kompetensi sebagai budaya yaitu cara atau perilaku yang dilakukan untuk merespon pengaruh sistem pasar.³²

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 34 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa untuk menjadi seorang pustakawan diwajibkan memiliki dua kompetensi, diantaranya kompetensi profesional dan

³⁰ Andi Milu Marguna, *Pengaruh kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*, Jupiter Vol. 17 No. 2, (2020), 106.

³¹ Khusnun Nadhifah, *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember*, Jurnal Pustaka Ilmiah Vol. 6 No. 1, (2020), 1005.

³² Rhoni Rodin, *Sertifikasi uji kompetensi sebagai upaya peningkatan profesionalitas dan eksistensi pustakawan*, Jupiter Vol. 14 No. 2, (2015), 16.

kompetensi individu/ personal sehingga seorang pustakawan dituntut untuk memiliki kedua-duanya:

- a) Kompetensi profesional dijelaskan pada ayat (1) yang meliputi aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek sikap kerja.
- b) Kompetensi individu/ personal dijelaskan pada ayat (1) yang meliputi aspek kepribadian, aspek etika dan aspek interaksi sosial.³³

Lebih lanjut, Rheza Ega Winastwan menjelaskan bahwa jenis-jenis kompetensi pustakawan dapat dibagi sebagai berikut:

- a) Kompetensi profesional, kompetensi ini terkait dengan pengetahuan pustakawan terhadap bidang sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi.
- b) Kompetensi individu, kompetensi ini menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki seorang pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.³⁴

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis kompetensi pustakawan adalah standar kompetensi yang menjadi dasar penilaian kinerja seorang pustakawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

³³ Pemerintah Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014: Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2014.

³⁴ Rheza Ega Winastwan, *Kompetensi pustakawan dalam research data management di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, LIBRIA Vol. 12 No. 02, (2020), 185.

Standar kompetensi pustakawan merujuk pada uraian kerja yang berlaku di perpustakaan serta keahlian lainnya yang menjadi tambahan kompetensi individu itu sendiri sebagai nilai tambah untuk kenaikan pangkat fungsionalnya sebagai pustakawan.

D. Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan

1. Pengertian Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan

Secara umum, kompetensi komunikasi interpersonal skills merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan melalui pemilihan perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat berkomunikasi dengan pelaku komunikasi.³⁵ Monica menjelaskan kompetensi komunikasi interpersonal skill merupakan suatu kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, kecakapan atau keterampilan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non-verbal.³⁶ Adapun Johnson menyatakan kompetensi komunikasi interpersonal skill adalah jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif

³⁵ Erriani Kristiyaningsih, dkk, *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian*, Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol 15, No. 2, (2017), 54.

³⁶ Monica, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill terhadap Dunia Kerja*, Journal of Communication and Islamic Broadcasting Vol. 2 No. 1, (2021), 17.

dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif.³⁷

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan merupakan kemampuan pustakawan dalam kecakapan berkomunikasi dengan pemustaka dengan mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif melalui interaksi secara efektif.

2. Macam-Macam Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan

Heni Nur Alifah dalam penelitiannya memaparkan macam-macam kompetensi komunikasi interpersonal skill mencakup aspek kesadaran sosial (*social awareness*), pengembangan aspek-aspek yang lain, berorientasi untuk melayani, dan empati.³⁸ Adapun Agus Wibowo menjelaskan bahwa macam-macam kompetensi komunikasi interpersonal yaitu aspek kemampuan sosial (*social skills*), yang meliputi kemauan memimpin, mempunyai pengaruh, dapat berkomunikasi, mampu mengelola konflik, kooperatif dengan siapapun, dapat bekerja sama dengan tim dan bersinergi.³⁹

Lebih lanjut, Syukrinur menjelaskan macam-macam kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan yaitu antara lain sebagai berikut:

³⁷ Johnson, DW, *Reaching Out: Interpersonal Effective and Self-actualization Englewood Cliffs*, (New Jersey: Prentice-Hall, 2012), 54.

³⁸ Heni Nur Alifah, *Pengembangan Soft Skills dalam Membentuk Akhlak Santri di Pondok Pesantren Wali Songo Putri Ngabar Ponorogo*, Tesis, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), 13-14.

³⁹ Agus Wibowo & Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter: Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), 130.

1) Kemampuan mendengarkan, yaitu perilaku mendengarkan dapat menentukan keberhasilan sosial dan profesi yang dijalankan pustakawan. Mendengar merupakan proses selektif untuk memperhatikan, mendengar, memahami dan mengingatkan simbol-simbol pendengaran. Pengertian ini memberikan makna bahwa mendengarkan melibatkan empat unsur yaitu mendengar (hearing), memperhatikan, memahami dan mengingat.

a) Mendengar, yaitu dalam layanan informasi perpustakaan, seorang pustakawan membutuhkan keterampilan mendengar apa yang disampaikan oleh pemustaka. Akibatnya, pustakawan tersebut mendapatkan pesan yang lengkap dari keinginan pemustaka.

b) Memperhatikan, yaitu seorang pustakawan ketika berbicara dengan pemustaka memerlukan keterampilan memperhatikan dengan memfokuskan pada aspek tertentu dari proses komunikasi. Artinya, seorang pustakawan dalam layanan informasi memusatkan perhatian pada informasi yang dibutuhkan para pemustaka.

c) Memahami, yaitu pustakawan dalam layanan informasi mampu memberi makna pesan yang disampaikan oleh para pemustaka. Dengan pemahaman tersebut, seorang pustakawan dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat sehingga

pemustaka memberikan kepuasan terhadap layanan tersebut.

d) Mengingat, yaitu menyimpan informasi untuk diperoleh kembali dari memori. Akan tetapi, kemampuan mengingat manusia terbatas. Ketika mendengar sesuatu pesan, kita hanya dapat mengingat sebagiannya.

2) Kecakapan memberi pelayanan, yaitu suatu hal yang diperlukan pustakawan untuk mendukung terpeliharanya sikap berkomunikasi secara seimbang. Pemberian pelayanan pustakawan dalam kondisi yang menyenangkan merupakan suatu tindakan pustakawan yang dapat memberikan kesan yang positif kepada para pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi dilakukan dengan sikap yang sopan dan penuh keramah-tamahan.

3) Kecakapan menyampaikan informasi, yaitu keterampilan yang perlu dikembangkan jika seorang pustakawan menginginkan layanannya direspon secara positif oleh para pemustaka. Dengan demikian, respon pemustaka terhadap layanan informasi sangat dipengaruhi oleh interpersonal skills pustakawan.⁴⁰

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai macam kompetensi komunikasi interpersonal skill yang mendukung pekerjaan pustakawan dan meningkatkan hubungan antara pustakawan dan rekan kerjanya serta hubungan pustakawan saat melayani pemustaka.

⁴⁰ Syukrinur A. Gani, *Membangun Interpersonal Skills Pustakawan dalam Layanan Informasi Perpustakaan*, LIBRIA, Vol. 13 No. 1, (2021), 22-26.

3. Indikator Kompetensi Komunikasi Interpersonal Skill Pustakawan

Kompetensi komunikasi interpersonal skill ini melekat pada setiap pribadi dalam pemenuhannya dengan masyarakat (baik individu maupun kelompok), yang dalam perwujudannya akan menampilkan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang mencerminkan keakuratan dalam menunjang pelaksanaan tugas.⁴¹ Untuk melihat sejauh mana kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan diperlukan alat ukur yang dinamakan indikator. Menurut Islahulben, indikator kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan antara lain sebagai berikut:

- a) Keterampilan mendengarkan (*listening*), yaitu pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi/pemustaka secara efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pencari informasi bisa menyampaikan dengan jelas yang dibutuhkan, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat.
- b) Keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*), yaitu setiap bentuk komunikasi yang disampaikan kepada seseorang dengan tujuan agar orang tersebut mengetahui dampak perilakunya terhadap anda atau orang lain. Dalam hal ini pustakawan berusaha menciptakan suasana yang nyaman, fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Tunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya. pustakawan harus

⁴¹ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal Skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, Skripsi, (Medan: Universitas Sumatera Utara, Medan 2018), 11.

menunjukkan perhatian, rasa tertarik, dan juga senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Hal tersebut bisa diekspresikan secara non verbal dengan senyuman dan tatapan mata yang ramah. Hal ini akan membangkitkan semangat pengunjung perpustakaan untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya. Sikap ini akan membantu pengunjung yang pemalu atau malas untuk bertanya menjadi berani untuk berkomunikasi dengan pustakawan.

- c) Keterampilan membujuk (*persuading*), yaitu komunikasi tatap muka yang dilakukan dengan sengaja oleh seseorang dengan tujuan agar pihak lain mau mengikuti dengan sukarela kehendak seseorang. Dalam hal pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif serta membujuk dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis akan membuat mereka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat diandalkan.
- d) Keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*), yaitu kemampuan untuk mengatasi konflik dengan orang lain. Resolving Conflict adalah bentuk komunikasi yang dilakukan seorang dengan tujuan menjadi penengah atau pemberi nasehat agar masalah yang sedang terjadi bisa dapat terselesaikan. Dalam hal ini tunjukan bahwa pustakawan adalah

orang yang cerdas, yang menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga mereka akan percaya bahwa pustakawan merupakan orang yang dapat diandalkan untuk dikonsultasi apabila mereka membutuhkan informasi.⁴²

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu kunci keberhasilan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus memiliki keahlian dan kompetensi komunikasi interpersonal skill yang baik.

E. Layanan Sirkulasi Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Salah satu bagian layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang langsung dan paling sering berhubungan dengan pemakai, karena pada layanan ini pemakai melakukan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.⁴³ Nurul Hidayah menjelaskan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan bagi pengunjung yang akan meminjam buku ataupun yang akan mengembalikan buku.⁴⁴ Adapun Rahayuningsih juga memaparkan layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.⁴⁵

⁴² Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, (Jakarta: Universitas Mercu Buana, 2019), 2.

⁴³ Abd. Taufan Muhammad, *Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Sistem Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMKN 1 Kota Tidore Kepulauan*, *Jurnal Acta Diurna Komunikasi* Vol. 5 No. 1, (2023), 2.

⁴⁴ Nurul Hidayah, *Manajemen Layanan Perpustakaan untuk Peserta Didik di SD Islam Terpadu Nurul Iman Palembang*, *Studi Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2, (2019), 128.

⁴⁵ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 95.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan layanan sirkulasi perpustakaan adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk dimanfaatkan ketika melakukan aktivitas meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang pinjam bahan pustaka.

2. Fungsi Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Secara umum, layanan sirkulasi berfungsi sebagai sarana peminjaman, pengembalian, perpanjangan serta merupakan ujung tombak dari jasa perpustakaan. Semua kegiatan sirkulasi berkaitan dengan pemanfaatan dan pemakaian koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.⁴⁶

Adapun Holly Bororing dalam penelitiannya menjelaskan fungsi layanan sirkulasi perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan,
- b) Pendaftaran keanggotaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan,
- c) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu peminjaman,
- d) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam,
- e) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman, khususnya buku hilang atau rusak.
- f) Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- g) Pembuatan statistik peminjaman,

⁴⁶ Husnatul Aulia, *Pengelolaan Perpustakaan dalam Peningkatan Layanan Sirkulasi Di Sekolah Dasar Islam Al-Azhar Cairo Banda Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: FTK Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), 29.

- h) Peminjaman antar perpustakaan,
- i) Pengawasan urusan penitipan tas, jas, atau mantel milik pengunjung perpustakaan,
- j) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.⁴⁷

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi layanan sirkulasi perpustakaan adalah pendukung sarana peminjaman, pengembalian, perpanjangan serta merupakan ujung tombak dari jasa perpustakaan.

3. Standar Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 44 mengatakan bahwa standar pengelolaan perpustakaan atau pengelolaan layanan sirkulasi memiliki kriteria paling sedikit yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

a) Perencanaan layanan sirkulasi

Perencanaan layanan sirkulasi adalah kegiatan penting yang dilakukan untuk memperoleh pedoman dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi sehingga tujuan dan sasaran yang diterapkan dapat tercapai. Ruang lingkup kegiatan sirkulasi yaitu pendaftaran anggota, melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, melakukan penagihan, membuat keterangan bebas pinjam, menyusun laporan statistik, dan lain-lain.

⁴⁷ Holly Bororing, *Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan oleh Mahasiswa UNSRAT*, Acta Diurnal Vol. V No.5, (2019), 32.

Perencanaan layanan sirkulasi perpustakaan diawali dengan menentukan sistem yang akan diterapkan, menyediakan sarana dan prasarana, menyediakan koleksi dan fasilitas yang memadai, menentukan dan menempatkan staf disetiap layanan sirkulasi seperti kegiatan pengembalian dan peminjaman bahan pustaka, keanggotaan, melakukan kerjasama antar staf dalam setiap kegiatan agar pelaksanaan kegiatan layanan sirkulasi perpustakaan dapat berjalan dengan lancar.

b) Pengorganisasian layanan sirkulasi

Pengorganisasian merupakan tumpang tindih dalam pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama terus-menerus antara pimpinan dan staf-staf perpustakaan terutama dalam bidang pelayanan perpustakaan.

c) Pelaksanaan layanan sirkulasi

Pelaksanaan layanan sirkulasi diatur dan dilakukan berdasarkan sistem dan kebijakan yang sesuai dengan situasi serta kondisi dari masing-masing perpustakaan. Pelayanan sirkulasi yang baik adalah yang tepat, cepat dan kena pada sasarannya (memuaskan bagi para pengguna dan pemakai perpustakaan).⁴⁸

⁴⁸ Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta: Kepala Perpustakaan Republik Indonesia, 2014), 22.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Adapun tujuan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mengembangkan dan menggunakan model-model matematis dan teori-teori yang berkaitan dengan suatu fenomena.⁴⁹

Selanjutnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.⁵⁰

Alasan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif karena penulis ingin mengevaluasi seberapa besar tingkat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar.

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

⁵⁰ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian Ed. 1*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 75-76.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar yang beralamat di Jalan Prof. A. Majid Ibrahim No.23918, Barueh, Kota Jantho, Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan November 2023.

Alasan memilih tempat penelitian di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar adalah karena kurangnya komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka selama di perpustakaan sehingga perlu dilakukan penelitian evaluasi untuk melihat seberapa besar tingkat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara yang kebenarannya perlu dibuktikan dalam suatu penelitian. Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan di dalam penelitian, di mana rumusan masalah yang diteliti dinyatakan di dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diperoleh tersebut baru berdasarkan pada teori yang relevan, dan belum didasarkan pada fakta empiris yang akan diperoleh melalui pengumpulan data sebenarnya saat melakukan penelitian.⁵¹ Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵¹ Sinta Kartika, dkk., *Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Jurnal Penelitian Pendidikan Islam Vol. 7, No. 1, (2019), 120-121.

H_a: Pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar memiliki kompetensi komunikasi interpersonal skill.

H₀: Pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar tidak memiliki kompetensi komunikasi interpersonal skill.

Hipotesis penelitian yang dikemukakan diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik, yaitu sebagai berikut:

H_a: $\rho \neq 0$ (memiliki kompetensi komunikasi interpersonal skill)

H₀: $\rho = 0$ (tidak memiliki kompetensi komunikasi interpersonal skill)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek yang menjadi fokus penelitian. Populasi merupakan totalitas semua nilai-nilai yang mungkin dari pada karakteristik tertentu sejumlah objek yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.⁵² Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka aktif di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar yang berjumlah 932 orang.

⁵² Triyono & Rahmi Dwi Febriani, *Persepsi Peserta Didik Sekolah Menengah Atas terhadap Pendidikan Lanjutan*, Edudikara: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol. 3 No. 1, (2018), 73.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari objek yang akan diteliti yang dapat mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁵³ Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *random sampling*, di mana penulis memberikan peluang yang sama bagi setiap pemustaka untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.⁵⁴ Dalam menentukan besar sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dengan taraf besar kesalahan sebesar 10% yaitu:⁵⁵

$$n = \frac{N}{1 + N i(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah keseluruhan populasi

n = Besarnya sampel

e = Taraf kesalahan yang diinginkan

⁵³ Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), 17.

⁵⁴ *Ibid*, 18-19.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 118.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{932}{1 + (932 \times (0.1))^2} \\
 &= \frac{932}{1 + (932 \times 0.01)} \\
 &= \frac{932}{10.32} \\
 &= 90.31 \text{ dibulatkan menjadi } 90.
 \end{aligned}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner (angket).

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵⁶ Adapun jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan jawaban oleh penulis kepada responden. Penulis menyebarkan angket secara langsung kepada 90 responden yang merupakan pemustaka aktif Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah mengenai kompetensi komunikasi interpersonal skill pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas

⁵⁶ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 199

Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar. Angket ini dibuat atas empat pilihan alternatif jawaban, yaitu sangat baik (SB), baik (B), tidak baik (TB), sangat tidak baik (STB).⁵⁷

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data dengan cara melakukan analisis data dengan menggunakan rumus persentase yaitu:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Persentase

f = Frekuensi Jawaban Sampel

N = Banyaknya Sampel

100% = Bilangan Konstanta⁵⁸

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

76 % - 100 = Sangat baik

51% - 75 % = Baik

26 % - 50 % = Tidak baik

⁵⁷ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya 2017), 225.

⁵⁸ Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung: Tersito, 2009), 50.

0 % -25 % = Sangat tidak baik.⁵⁹

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator Penelitian	Instrumen	Sumber Data
<i>Interpersonal skill</i> pustakawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan Mendengarkan (<i>listening</i>) 2. Keterampilan memberikan umpan balik (<i>providing feedback</i>) 3. Keterampilan Membujuk (<i>persuading</i>) 4. Keterampilan Menyelesaikan Konflik (<i>resolving conflict</i>) 	Angket	Pemustaka



⁵⁹ Ibid, 50.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar membentuk Kantor Arsip dan Perpustakaan melalui Perda Kabupaten Aceh Besar Nomor 27 tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh Besar.

Pada Tahun 2008 terjadi perubahan kedua berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 03 Tahun 2008 tanggal 21 Juli 2008 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh. Pada tanggal 02 November 2016 terjadi perubahan ketiga berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 02 tahun 2016 dengan perubahan dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh Besar menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dan peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 19 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar merupakan lembaga pelayanan yang berkedudukan sebagai unsur penunjang pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam rangka menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Pimpinan tertinggi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dijabat oleh seorang kepala Dinas yang mengemban tugas dan fungsi

masyarakat, sedangkan tugas teknis dijalankan oleh sekretaris, Kepala sub Bagian dan Kasi.

Penerapan sistem pengendalian internal kepada perpustakaan dan tim pengawasan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar terlebih dulu melakukan sosialisasi serta rapat bersama seluruh anggota karyawan dan staf pustakawan. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara memberikan arahan serta bimbingan kepada pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan untuk mencapai tujuannya, sedangkan dalam proses rapat pimpinan dan pustakawan merancang kebijakan dan peraturan yang dapat dipatahkan dan dilakukan sesuai dengan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar serta dilakukan evaluasi setahun sekali untuk menilai pencapaian tujuan dan kendala yang dihadapi oleh petugas.⁶⁰

2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

Tugas dan fungsi Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan administrasi Dinas.
- 2) Perumusan kebijakan dibidang teknis Perpustakaan dan Kearsipan.
- 3) Penyelenggaraan lomba minat baca dalam rangka sosialisasi perpustakaan di masyarakat Aceh Besar.
- 4) Pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan.
- 5) Pelaksanaan penyusunan biografi, abstrak dan literatur sekunder.

⁶⁰ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

- 6) Pengolahan dan pengelolaan arsip in-aktif.
- 7) Akuisisi, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka dan arsip statis.
- 8) Pembinaan tenaga fungsional arsiparis dan pustakawan dilingkungan Kabupaten Aceh Besar.⁶¹

3. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

a) Visi:

Adapun Visi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar yaitu “Terwujudnya Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pusat sarana pembelajaran serta pengembangan informasi yang bermartabat dalam Syariat Islam”.

b) Misi:

Adapun Misi Perpustakaan dan kearsipan kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan jangkauan layanan Perpustakaan secara merata kepada semua lapisan masyarakat.
- 2) Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat dan pelajar.
- 3) Meningkatkan pembinaan dan pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan dan kearsipan.
- 4) Menyelamatkan, melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya Aceh Besar.
- 5) Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatur perpustakaan dan kearsipan.⁶²

⁶¹ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

4. Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

Koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar adalah sebagai berikut:

No.	Klasifikasi	Jumlah
1.	Karya Umum (000 – 099)	1.886
2.	Filsafat dan Psikologi (100 – 199)	1.967
3.	Agama (200 – 299)	11.750
4.	Ilmu-Ilmu Sosial (300 – 399)	7.489
5.	Bahasa (400 – 499)	2.525
6.	Ilmu-Ilmu Alam dan Matematika (500 – 599)	3.370
7.	Teknologi dan Ilmu-Ilmu Terapan (600 – 699)	5.984
8.	Kesenian, Hiburan, dan Olahraga (700 – 799)	1.680
9.	Kesusasteraan (800 – 899)	5.446
10.	Sejarah dan Biografi (900 – 999)	1.822
Jumlah		43.919⁶³

5. Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

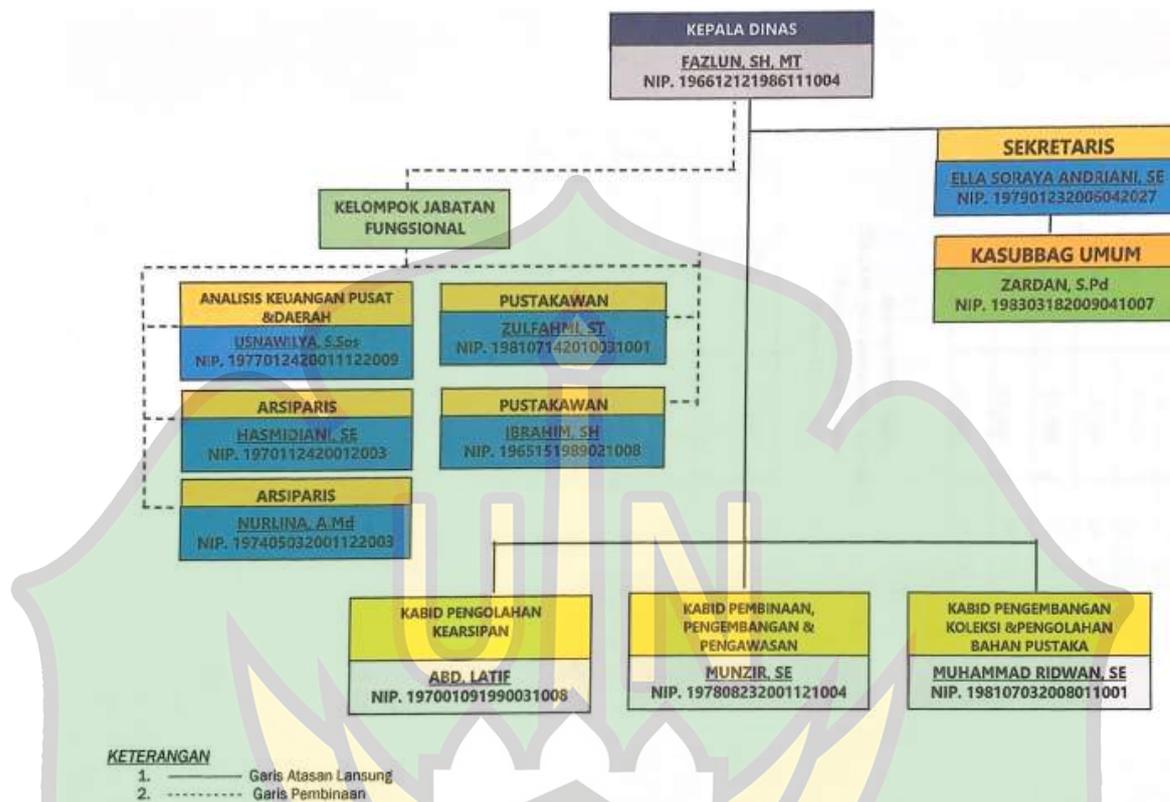
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar saat ini memiliki layanan utama di perpustakaan yaitu layanan sirkulasi yang bertugas untuk melayani peminjaman, pengembalian, dan denda keterlambatan koleksi peminjaman. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar juga memiliki layanan perpustakaan keliling dengan 2 mobil perpustakaan yang melayani koleksi kepada masyarakat Aceh Besar.⁶⁴

⁶² Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

⁶³ Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

⁶⁴ Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

6. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar



Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menguraikan hasil penelitian terkait dengan kemampuan *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 90 orang pemustaka. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kemampuan interpersonal pustakawan melalui empat indikator utama, yakni keterampilan mendengarkan (*listening*), keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*), keterampilan membujuk (*persuading*), serta keterampilan menyelesaikan konflik (*resolving conflict*).

Penjelasan yang lebih mendalam diberikan untuk setiap indikator guna memahami tingkat kemampuan interpersonal pustakawan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kemampuan *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan mendengar (*listening*) pustakawan dari segi berkomunikasi

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
1.	Pustakawan mampu berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka	Sangat Baik	41	45,5
		Baik	49	54,4
		Tidak Baik	-	-
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa semua responden menilai keterampilan pustakawan dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 100%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi verbal maupun non verbal yang sangat baik.

Tabel 4.2 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan Mendengarkan (*listening*) pustakawan dari segi mendengarkan keluhan pemustaka

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
2.	Pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka	Sangat Baik	37	41,1
		Baik	49	54,4

		Tidak Baik	4	4,4
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan pustakawan dalam mendengarkan keluhan pemustaka sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 95,2%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan mendengarkan keluhan pemustaka yang sangat baik.

Tabel 4.3 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) dari segi respon pustakawan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
3.	Pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi	Sangat Baik	48	53,3
		Baik	41	45,5
		Tidak Baik	1	1,1
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 98,8%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dalam memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi dengan sangat baik.

Tabel 4.4 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) pustakawan dari segi menemukan referensi yang dibutuhkan pemustaka

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
4.	Pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya	Sangat Baik	35	38,8
		Baik	39	43,3
		Tidak Baik	16	17,7
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 82,1%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya dengan sangat baik.

Tabel 4.5 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam Membujuk (*persuading*) pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
5.	Pustakawan mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan	Sangat Baik	46	51,1
		Baik	39	43,3
		Tidak Baik	5	5,5
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan pustakawan dalam mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 94,4%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dalam mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dengan sangat baik.

Tabel 4.6 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi sikap yang bersahabat, tidak gampang marah, dan sabar

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
6.	Ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi, pustakawan menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar	Sangat Baik	34	37,7
		Baik	44	48,8
		Tidak Baik	12	13,3
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi sikap yang bersahabat, tidak gampang marah, dan sabar sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 86,5%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi sikap yang bersahabat, tidak gampang marah, dan sabar dengan sangat baik.

Tabel 4.7 Frekuensi jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi mencari solusi

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
7.	Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka	Sangat Baik	34	37,7
		Baik	44	48,8
		Tidak Baik	12	13,3
		Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden menilai keterampilan pustakawan dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka sebagai sangat positif yaitu mencapai tingkat 86,5%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka dengan sangat baik.

C. Pembahasan

Kompetensi komunikasi interpersonal adalah aspek kritis dalam peran pustakawan, karena pustakawan harus efektif berkomunikasi dengan pemustaka untuk memfasilitasi proses sirkulasi koleksi. Keterampilan mendengarkan (*listening*) menjadi fundamental dalam memahami kebutuhan dan permintaan pemustaka dengan cermat. Keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) berperan penting dalam memberikan respon yang informatif dan membantu, sehingga pemustaka merasa didengar dan diperhatikan. Selain itu, pustakawan juga perlu memiliki keterampilan membujuk (*persuading*) untuk

meyakinkan pemustaka ketika terdapat situasi seperti perpanjangan masa pinjam buku atau meminimalkan potensi masalah dalam peminjaman. Terakhir, keterampilan menyelesaikan konflik (*resolving conflict*) menjadi penting karena perpustakaan dapat menjadi tempat yang penuh dengan berbagai kepentingan dan pandangan yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persentase kemampuan interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

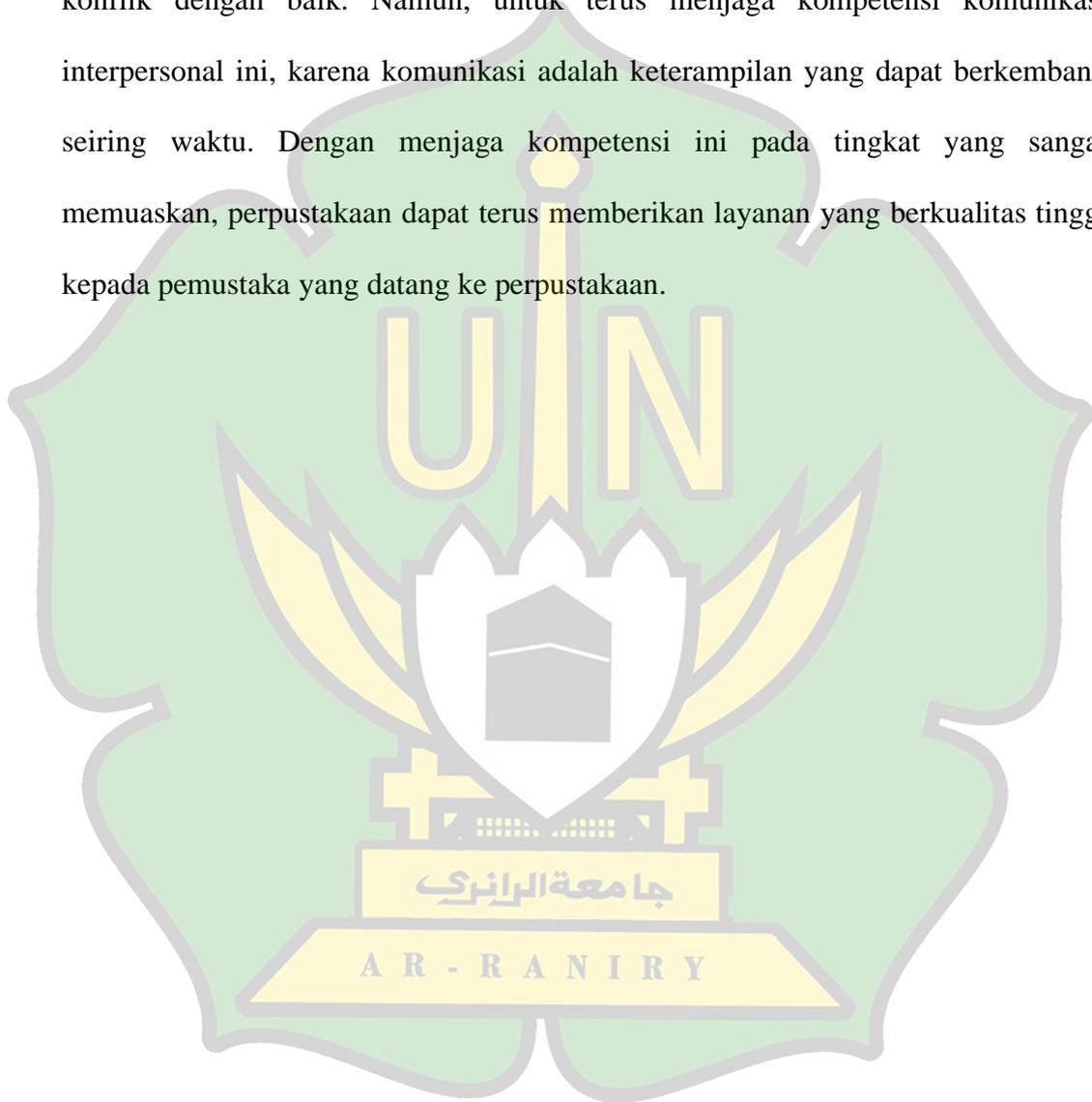
Tabel 4.8 Persentase kemampuan interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar

No.	Pernyataan	Persentase Jawaban		Rata-Rata	Kategori
		Positif	Negatif		
I. keterampilan mendengarkan (<i>listening</i>)					
1.	Pustakawan mampu berkomunikasi baik verbal dan non verbal dengan pemustaka	100%	0%	97,6%	Sangat Baik
2.	Pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka	95,2%	4,4%		
II. keterampilan memberikan umpan balik (<i>providing feedback</i>)					
3.	Pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi	98,8%	1,1%	90,4%	Sangat Baik
4.	Pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan	82,1%	17,7%		

	referensi yang dibutuhkan				
III. keterampilan membujuk (<i>persuading</i>)					
5.	Pustakawan mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan	94,4%	5,5%	94,4%	Sangat Baik
IV. keterampilan mengatasi konflik (<i>resolving conflict</i>)					
6.	Ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi, pustakawan menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar	86,5%	13,3%	86,5%	Sangat Baik
7.	Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka	86,5%	13,3%		
RATA - RATA				92,2%	Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil mencapai tingkat yang sangat memuaskan pada indikator yang diuji yaitu sebesar 92,2%, maka hal ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi perpustakaan sangat baik. Hal tersebut berarti bahwa keterampilan mendengarkan, memberikan umpan balik, membujuk, dan menyelesaikan konflik, telah mencapai tingkat yang sangat memuaskan, dan mengindikasikan bahwa pustakawan telah mencapai standar yang tinggi dalam kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka.

Hasil yang sangat memuaskan ini menunjukkan bahwa pustakawan dapat secara efektif dan efisien berinteraksi dengan pemustaka, memahami kebutuhan mereka, memberikan respon yang baik, meyakinkan pemustaka, dan menyelesaikan konflik dengan baik. Namun, untuk terus menjaga kompetensi komunikasi interpersonal ini, karena komunikasi adalah keterampilan yang dapat berkembang seiring waktu. Dengan menjaga kompetensi ini pada tingkat yang sangat memuaskan, perpustakaan dapat terus memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar telah berhasil mencapai standar sangat baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Hal ini mencerminkan pustakawan memiliki kemampuan dalam mendengarkan dengan baik, memberikan umpan balik yang konstruktif, menggunakan keterampilan membujuk dengan efektif, dan menyelesaikan konflik secara memuaskan.
- 2) Pustakawan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar yang sangat baik yaitu sebesar 92,2%. Nilai yang didapat pada indikator keterampilan mendengarkan (*listening*) memperoleh rata-rata sebesar 97,6% dengan rincian 100% pustakawan mampu berkomunikasi baik verbal dan non verbal dengan pemustaka dan 95,2% pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka. Pada indikator keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) memperoleh rata-rata sebesar 90,4% dengan rincian 98,8% pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi dan 82,1% pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya. Pada

indikator keterampilan membujuk (*persuading*) diperoleh hasil bahwa 94,4% pustakawan mampu mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Dan pada indikator keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*) diperoleh rata-rata sebesar 86,5% dengan rincian 86,5% pustakawan ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar, serta 86,5% pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa terdapat beberapa saran yang kiranya perlu di pertimbangkan antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagi pustakawan, agar dapat mempertahankan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dengan pemustaka sehingga pustakawan dapat memahami kebutuhan pemustaka selama berada di perpustakaan dan dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan pemustaka yang datang.
- 2) Bagi pustakawan, agar dapat mengatasi konflik lebih baik dengan mengembangkan kepekaan terhadap masalah yang terjadi pada pemustaka yang berfokus pada solusi dan meningkatkan pemahaman terkait permasalahan yang terjadi untuk mencegah dan menyelesaikan konflik yang terjadi dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rahman, (2015), *Kompetensi Komunikasi Calon Sdm Public Relations*, Jurnal Visi Komunikasi Vol. 14 No. 02.
- Abd. Taufan Muhammad, (2023), *Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Sistem Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMKN 1 Kota Tidore Kepulauan*, Jurnal Acta Diurna Komunikasi Vol. 5 No. 1.
- Abdul Gafur, (2018), *Evaluasi Interpersonal Skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Abdul Gafur, (2018), *Evaluasi Interpersonal Skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Afna Fitria Sari, (2020), *Etika Komunikasi (Menanamkan Pemahaman Etika Komunikasi Kepada Mahasiswa)*, Tanjak: Journal of Education and Teaching Vol. 1, No. 2.
- Agus Wibowo & Hamrin, (2019), *Menjadi Guru Berkarakter: Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ansar Suherman, (2020), *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*, Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Arikunto, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriadi, (2020), *Komunikasi Efektif Dalam Organisasi*, Retorika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam Vol. 2, No. 1.
- Caroline Vinci Wijaya & Sinta Paramita, (2019), *Komunikasi Virtual dalam Game Online (Studi Kasus dalam Game Mobile Legends)*, Jurnal Koneksi Vol. 3 No. 1.
- Deddy Mulyana, (2008), *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Rosdakarya.
- Desi Damayani Pohan, (2021), *Jenis-Jenis Komunikasi*, Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies Vol. 2 No. 3.
- Desy Selviana, dkk., (2017), *Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pemustaka*, Jurnal Komunikasi KAREBA Vol. 6 No.1.
- Didik Hariyanto, (2021), *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jawa Timur: Umsida Press.

- Elya Siska Anggraini, (2021), *Pola Komunikasi Guru dalam Pembelajaran Anak Usia Dini Melalui Bermain*, Bunga Rampai Usia Emas Vol. 7 No. 1.
- Erriani Kristiyaningsih, dkk, (2017), *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian*, Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol 15, No. 2.
- Fitri Wayuti, (2021), *Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama*, Skripsi, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Heni Nur Alifah, (2017), *Pengembangan Soft Skills dalam Membentuk Akhlak Santri di Pondok Pesantren Wali Songo Putri Ngabar Ponorogo*, Tesis, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Hepi Hastuti, dkk., (2021), *Proses Komunikasi Simbolik Adat Mas Kawin di Kampung Wayori Distrik Supiori Barat Kabupaten Supiori*, Copi Susu: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Vol. 3 No. 1.
- Holly Bororing, (2019), *Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan oleh Mahasiswa UNSRAT*, Acta Diurnal Vol. V No.5.
- Husnatul Aulia, (2022), *Pengelolaan Perpustakaan dalam Peningkatan Layanan Sirkulasi Di Sekolah Dasar Islam Al-Azhar Cairo Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh: FTK Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Imas Purnamasari, (2020), *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Kurir di J&T Express*, Journal of Knowledge Management Vol. 14 No. 1.
- Islahulben, (2019), *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Johnson, DW, (2012), *Reaching Out: Interpersonal Effective and Self-actualization Englewood Cliffs*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Khairun Nisa, (2021), *Evaluasi Interpersonal Skill Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry*, Skripsi, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Khoirul Muslimin, (2019), *Buku Ajar Komunikasi Politik Edisi Revisi*, Yogyakarta: Unisnu Press.
- Lasa HS, (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Martono, (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Monica, (2021), *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill terhadap Dunia Kerja*, Journal of Communication and Islamic Broadcasting Vol. 2 No. 1.
- Nazar Bakri, (2017), *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Ni Luh Putu Sariyani, (2019), *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di BHR Law Office*, Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Vol. 4 No. 2.
- Nurul Hidayah, (2019), *Manajemen Layanan Perpustakaan untuk Peserta Didik di SD Islam Terpadu Nurul Iman Palembang*, Studi Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 1 No. 2.
- Presiden Republik Indonesia, (2007), *Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Jakarta: Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia, (2014), *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Jakarta: Kepala Perpustakaan Republik Indonesia.
- Purwani Istiani, (2014), *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, (2006), *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indoneisa*, Jakarta: Sagung Seto.
- Rahayuningsih, (2019), *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Safnal Rasyad Kabu, dkk., (2020), *Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara*, PERSEPSI: Communication Journal Vol. 3 No. 1.
- Saifuddin A. Rasyid, (2017), *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, Barabung: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
- Sinta Kartika, dkk., (2019), *Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, Jurnal Penelitian Pendidikan Islam Vol. 7, No. 1.
- Siti Munisah, (2020), *Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan elizabeth Futas*, Jurnal of library and information science, Vol. 5, No. 1.
- Siti Munisah, (2020), *Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan elizabeth Futas*, Jurnal of library and information science, Vol. 5, No. 1.

- Sudjana, (2009), *Metode Statistik*, Bandung: Tersito.
- Sugiono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, (2018), *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2013), *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2020), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumardi Suryabrata, (2006), *Metodologi Penelitian Ed. 1*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syukrinur A. Gani, (2021), *Membangun Interpersonal Skills Pustakawan dalam Layanan Informasi Perpustakaan*, LIBRIA, Vol. 13 No. 1.
- Syukrinur, (2017), *Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi*, LIBRIA Vol. 9 No. 1.
- Triyono & Rahmi Dwi Febriani, (2018), *Persepsi Peserta Didik Sekolah Menengah Atas terhadap Pendidikan Lanjutan*, Edudikara: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol. 3 No. 1.
- Venandy Putri Setyanti, (2019), *Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 6 No. 2.
- Wahyu Setiaji, dkk., (2012), *Persepsi Siswa Tentang Pustakawan di Perpustakaan Sekolah*, e-Jurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran Vol. 1 No. 1.

جامعة الرانري

AR - RANIRY



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 718/Un.08/FAH/KP.004/03/2023

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Nurul Rahmi, M.A (Pembimbing kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Fajratul Wahyu

Nim : 190503048

Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)

Judul : Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kabupaten Aceh Besar

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 28 Maret 2023

Dekan,


Saifuddin

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1853/Un.08/FAH.I/PP.00.9/09/2023

Lamp :-

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Fajratul wahyu / 190503048**

Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan

Alamat sekarang : Desa Lampupok Baro Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 September 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

AR - R A



Berlaku sampai : 21 Desember
2023

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Prof. A. Majid Ibrahim, Telp. (0651) 92609 Kota Jantho 23911

SURAT KETERANGAN

Nomor : 045/70/2023

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar menerangkan Bahwa :

Nama : Fajratul Wahyu
Semester / Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Desa Lampupok Baro, Kec. Indrapuri, Kab. Aceh Besar
Judul Skripsi : Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Telah melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar mulai tanggal 28 Agustus s/d 1 September 2023.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat di pergunakan dengan semestinya.

Kota Jantho, 20 November 2023

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Besar

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

FAZLUN, SH, MT

Nip.19661212 198611 1 004

PEDOMAN KUESIONER (ANGKET)

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya Fajratul Wahyu, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedang melakukan penelitian skripsi tentang **“Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar”**. Demi kelancaran penelitian ini, saya memohon ketersediaan saudara untuk menjawab setiap pernyataan sesuai dengan pemahaman dan kondisi ril yang saudara rasakan. Daftar pernyataan yang diajukan dibuat semata-mata untuk kebutuhan primer dan tidak digunakan untuk sesuatu yang dilarang.

Atas perhatian dan partisipasi saudara, saya pribadi mengucapkan terima kasih.

Catatan:

- Semua data dalam kuesioner ini hanya akan saya pakai untuk kebutuhan penelitian.
- Khusus identitas responden saya rahasiakan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

1. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

2. Petunjuk Pengisian Angket

- Berilah tanda Silang (X) pada salah satu dari kolom Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB), dan Sangat Tidak Baik (STB) pada jawaban yang saudara/i anggap sesuai.
- Jawablah dengan benar dan jujur.

3. Kisi-Kisi Pengisian Angket

VARIABEL	INDIKATOR PENELITIAN	INSTRUMEN	SUMBER DATA
<i>Interpersonal skill</i> pustakawan	1. Keterampilan Mendengarkan (<i>listening</i>) 2. Keterampilan memberikan umpan balik (<i>providing feedback</i>) 3. Keterampilan Membujuk (<i>persuading</i>) 4. Keterampilan Menyelesaikan Konflik (<i>resolving conflict</i>)	Angket	Pemustaka

4. Pernyataan Angket

INTERPERSONAL SKILLS PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI					
NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SB	B	TB	STB
Keterampilan Mendengarkan (<i>listening</i>)					
1.	Pustakawan mampu berkomunikasi verbal maupun non-verbal dengan pemustaka.				
2.	Pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka.				
Keterampilan memberikan umpan balik (<i>providing feedback</i>)					
3.	Pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi.				
4.	Pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya.				

Keterampilan Membujuk (<i>persuading</i>)				
5.	Pustakawan mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.			
Keterampilan Menyelesaikan Konflik (<i>resolving conflict</i>)				
6.	Ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi, pustakawan menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar.			
7.	Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka.			

