

## Analisis Sikap Pustakawan dalam Berinteraksi dengan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam

Muhammad Farhan Maulana\*<sup>1</sup>, Nurhayani\*<sup>2</sup>

<sup>12</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

e-mail: [muhammad0601192054@uinsu.ac.id](mailto:muhammad0601192054@uinsu.ac.id), [nurhayani@uinsu.ac.id](mailto:nurhayani@uinsu.ac.id)

Submitted: 02-01-2023

Revised : 22-02-2023

Accepted: 27-04-2023

**ABSTRACT.** The purpose of this research is to determine the manner in which librarians at the Medan Integrated Al-Ulum Islamic College School Library engage in conversation with library patrons. In this study, a descriptive qualitative approach was taken, and data collection was accomplished mostly through participant observation and interviewing. This particular research project made use of the expertise of three different resource experts, all of whom were patrons of the Al-Ulum Integrated Islamic College School Library. According to the findings of this research, the librarians who work in the library at Al-Ulum Integrated Islamic College School have a pleasant demeanor, are dependable, and pay close attention to detail when engaging with customers.

**Keywords:** *Librarian's attitude, Interaction. Islamic College School Library,*

 <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i2.463>

**How to Cite** Maulana, M. F., & Nurhayani, N. (2023). Analisis Sikap Pustakawan dalam Berinteraksi dengan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 395-407.

### PENDAHULUAN

Kualitas layanan yang disediakan dalam pengaturan perpustakaan adalah salah satu faktor terpenting yang berkontribusi terhadap keberhasilan perpustakaan secara keseluruhan. Kualitas layanan yang disediakan perpustakaan adalah salah satu faktor yang menentukan apakah perpustakaan itu baik atau tidak; Ini termasuk sikap pustakawan terhadap orang-orang yang menggunakan perpustakaan (Ridwan et al., 2021). Respons seseorang terhadap sesuatu, atau kekurangannya, tergantung pada evaluasi mereka sendiri terhadap hal itu dikenal sebagai sikap mereka. (Khaerah, 2020). Sikap merupakan istilah dalam bidang psikologi yang berkaitan dengan persepsi dan perilaku seseorang. Dalam bahasa Inggris, sikap disebut sebagai attitude (Sari & Marajari, 2019). Sikap juga dapat diartikan sebagai kesiapan seseorang untuk merespons suatu objek dengan cara tertentu, sehingga sikap dapat dipandang sebagai respons individu terhadap objek yang akan diterimanya (Ismayanti & Masruri, 2023).

Agar dapat menjalankan tugasnya secara efektif, seorang pustakawan perlu memiliki etika dan sikap yang kuat, karena etika membutuhkan pemahaman tentang moralitas. (Puspitha, 2022). Sikap dasar pustakawan adalah sebagai berikut, dan mereka dapat ditemukan bahkan dalam salah satu kode etik pustakawan yang diamanatkan oleh IPI dalam Pasal 3, yang memasang banyak sikap dasar: Buatlah prioritas untuk melaksanakan tugas-tugas Anda dengan cara yang memuaskan masyarakat luas dan pelanggan perpustakaan. (Budiyanto & Setiyadi, 2020). Pekerjaan pustakawan berputar di sekitar pelindung. Pustakawan, sebagaimana diuraikan dalam kode etik ini, diharapkan untuk terlebih dahulu memahami kebutuhan dan tujuan klien mereka,

dan kemudian menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi spesifikasi tersebut. (Nur'aini & Nasution, 2021).

Situasi aktual di lapangan sangat berbeda dari apa yang seharusnya terjadi. Interaksi yang baik antara pustakawan dan pengguna akan terhambat oleh sikap pustakawan yang cuek, tidak fleksibel, kurang aktif, dan kurang mampu memahami kebutuhan pengguna. (Puspitha, 2022). Seperti yang terjadi dalam penelitian yang dilakukan oleh (Junita, 2021), ketika pengguna menemukan pustakawan yang tanggapannya negatif dan yang tampaknya tidak peduli dengan ruang di sekitar mereka, mereka mungkin menjadi tidak puas dan bahkan marah. Ketika pustakawan menunjukkan gaya yang mudah diingat di mana pustakawan meninggalkan kesan buruk pada pengguna yang tidak sesuai dengan keinginan pengguna, mereka mungkin menjadi enggan untuk meminta informasi yang mereka butuhkan. *Konsekuensi Sikap Pengunjung Perpustakaan Terhadap Pustakawan* (Rahmadhani, 2023). Untuk berperilaku profesional saat bekerja dan ketika membantu pelanggan, pustakawan juga harus terbiasa dan mematuhi kode etik profesi yang ditetapkan oleh kelompok asosiasi pustakawan. Pustakawan harus menjadi orang-orang dengan keterampilan interpersonal yang kuat karena layanan perpustakaan adalah alasan perpustakaan ada di tempat pertama. (Suratmi, 2021)

Peneliti melakukan beberapa pengamatan awal, dan berdasarkan pengamatan tersebut, peneliti mengkategorikan pengguna perpustakaan sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan menjadi tiga kelompok : pengguna dari sekolah dasar (kelas 1-6), pengguna dari sekolah menengah pertama (kelas 7-9), dan pengguna dari sekolah menengah atas (kelas 10-12). Dari ketiga kelompok pengguna ini, peneliti menemukan bagaimana pengguna dari masing-masing kelompok memiliki berbagai pola dalam terlibat satu sama lain dan memanfaatkan sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan. Ketiga kelompok pengguna ini masih tergabung dalam lingkungan pendidikan yang sama, yaitu Perguruan Tinggi Islam Terpadu Al-Ulum (PIAUT).. Tentunya dengan melihat adanya perbedaan kebiasaan dari pemustaka perpustakaan tersebut maka terdapat perbedaan pula sikap pustakawan dalam menyikapi atau interaksi yang dilakukan dengan pemustaka yang ada di Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu.

Berdasarkan Fenomena tersebut kemampuan bersikap yang baik dari seorang pustakawan sangat diperlukan demi terciptanya interaksi yang baik antara pustakawan dan pemustaka. Perbedaan kebiasaan dari pemustaka di perpustakaan tersebut tentu membuat pustakawan harus bisa memberikan sikap yang berbeda namun tetap berpedoman pada kode etik pustakawan yang berlaku (Rifauddin, 2017). Berinteraksi dengan pelanggan sangat penting untuk memberikan layanan yang baik dan juga merupakan tanggung jawab tunggal yang paling penting dari pustakawan. (Mujab, A. I. et al., 2015). Komunikasi dengan pengguna sangat berharga dalam dan dari dirinya sendiri, karena pendapat pengguna tentang pustakawan sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan mereka. (Agustina, 2022).

Dalam penelitian ini peneliti akan fokus pada menganalisis sikap pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka seperti bagaimana sikap pustakawan saat berinteraksi langsung dengan pemustaka yang membutuhkan atau menggunakan layanan yang ada di perpustakaan, atau menghadapi problematika yang terjadi di perpustakaan seperti keterlambatan pengembalian koleksi atau suasana perpustakaan yang tidak kondusif yang disebabkan oleh pemustaka di perpustakaan sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan.

Berikut ini adalah contoh penelitian sebelumnya yang terkait dengan pembahasan penelitian ini: Ana Rizka Mashud dan Rita Octari Dewi melakukan penelitian pada tahun 2022 tentang bagaimana pengguna perpustakaan memandang sikap pustakawan terhadap penyediaan layanan perpustakaan. Mereka menemukan bahwa pustakawan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan ramah dan sopan kepada pengunjung biasa. Ada kalanya pustakawan tidak mencerminkan sikap positif, optimis, dan membantu yang biasa terkait dengan profesi. Tidak semua pustakawan memiliki sikap komunikatif, yang ditunjukkan dengan mempertahankan nada ramah dan berbicara dengan jelas dan gamblang kepada pelanggan saat mereka mendapatkan layanan. (Mashud & Dewi, 2022).

Penelitian Yati Nurhakim, berjudul "Analisis Sikap Pengguna dalam Interaksi dengan Staf Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil," membahas topik yang sama. Menurut temuan, para pelindung Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil mempertahankan sikap yang tenang saat terlibat dengan anggota staf perpustakaan. Ada total sembilan pelanggan. Ketidaksabaran, mengingat hanya ada satu pengguna. Ketika ada tiga pengguna, sikapnya adalah salah satu skeptisisme, tetapi ketika ada dua pengguna, sikapnya adalah salah satu kesombongan. Masalah yang dimiliki personel perpustakaan dalam menghadapi sikap ini berasal dari kenyataan bahwa mereka mengalami kesulitan berkomunikasi dan tidak dapat memahami karakteristik pengguna. Akibatnya, mereka terbatas dalam kemampuan mereka untuk memberikan informasi dengan cara yang benar dan tepat sehingga pengguna dapat memahaminya. Hal dari dalam, khususnya kepribadian mereka sendiri, adalah apa yang menghasilkan sikap ini, dan faktor inilah yang harus disalahkan. Oleh karena itu, dimungkinkan untuk ditarik kesimpulan bahwa para pelindung Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil memiliki sikap yang pendiam, mudah tersinggung, enggan, dan angkuh ketika berhadapan dengan pegawai perpustakaan (Nurhakim, 2019).

Studi Peno Winarto tentang pendekatan staf Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jambi untuk melayani pelanggan dari berbagai kepribadian menemukan bahwa perpustakaan memberikan layanan terbaik sesuai dengan kebijakannya sendiri kepada orang-orang dari semua latar belakang dan orientasi. (Winarto, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa penelitian analisis sikap pustakawan penting untuk dilaksanakan agar dalam berinteraksi dengan pemustaka pustakawan senantiasa memberikan sikap yang baik dan tetap berpedoman sesuai kode etik pustakawan yang berlaku.

Sebagai akibatnya, penyelidikan yang signifikan terhadap cara pustakawan di perpustakaan sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan berkomunikasi dengan pelanggan saat ini sedang berlangsung. Faktor apa yang berkontribusi pada perilaku pengguna dengan cara ini, serta bagaimana pustakawan merespons atau bereaksi ketika berinteraksi dengan pengguna. Sikap pustakawan terhadap patron yang memanfaatkan Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan menjadi topik yang akan diteliti dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Sikap pustakawan yang bekerja di Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan dalam hal interaksi mereka dengan pemustaka perpustakaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kualitatif deskriptif diadopsi untuk penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang mengkaji kondisi alam objek, di mana peneliti adalah instrumen utama. Jenis metode penelitian ini dikenal sebagai "penelitian observasional." Pengamatan, wawancara, dan dokumentasi adalah tiga metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam perjalanan penelitian ini. Sumber data primer dan sumber data sekunder adalah dua kategori yang membentuk kerangka sumber data penelitian ini. Sumber informasi utama berasal dari pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan sekolah di Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu (PIAUT) di Medan. Sumber data utama ini ditentukan dengan menggunakan purposive sampling procedures, yaitu penentuan peserta dengan mempertimbangkan kualitas peserta yang memiliki kesadaran holistik terhadap fenomena primer yang akan diteliti. (Nur'aini & Nasution, 2021). Kemudian, sumber data sekunder yang mendukung data tersebut adalah data yang diambil secara tidak langsung dan diperoleh secara tidak langsung melalui buku, jurnal, tesis, kajian terdahulu, dan sumber informasi lain yang relevan dengan penelitian. (Creswell, 2015).

Tahapan dalam penganalisaan data selanjutnya menggunakan model Miles and Huberman dengan langkah sebagai berikut, *Reduction* (penyederhanaan) yaitu proses penyederhanaan data sesuai dengan kebutuhan (Suratmi, 2021). *Display* data (penyajian data) data akan disajikan dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan informasi itu digunakan. *Conclusion drawing* (penarikan kesimpulan) tahapan terakhir merupakan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disederhanakan dan sudah dikemas dalam bentuk yang sistematis (Julio Warmansyah, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sikap Ramah Tamah

Bersikap ramah berarti menampilkan perilaku seperti keramahan dan memiliki komunikasi yang baik; Ini juga berarti mudah bergaul dan menyenangkan. (Agustina, 2022). Contoh sikap yang menyenangkan termasuk keinginan untuk tersenyum dan menyapa orang lain, serta perilaku serupa lainnya. Penting bagi pustakawan untuk memiliki sikap yang menyenangkan terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pemustaka datang ke perpustakaan, tentu saja, dengan harapan menemukan informasi yang mereka butuhkan dan menerima layanan yang menyenangkan. Oleh karena itu, penting bagi seorang pustakawan untuk selalu menjaga sikap menyenangkan dengan tersenyum, menyapa, dan berperilaku sopan. Ini membantu memastikan bahwa pemustaka dan pustakawan dapat bekerja sama dalam suasana kenyamanan dan kedamaian.

### Pustakawan senyum apabila pemustaka baru masuk di perpustakaan

Informan I, seorang pemustaka di Perpustakaan sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan, diwawancarai, dan peneliti kemudian menguraikan pandangan pengunjung perpustakaan sehubungan dengan kesediaan pustakawan untuk tersenyum pada pendatang baru. Setelah wawancara dengan informan, pelindung perpustakaan dalam contoh ini, peneliti melakukan ini. (Medan, 10 April 2023)

*“Memang, saya telah mengunjungi perpustakaan pada beberapa kesempatan; Pustakawan pasti senang melihat saya.”*

Atas dasar komentar yang dibuat oleh sumber sebelumnya, adalah mungkin untuk menarik kesimpulan bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi penuh kasih dan selalu tersenyum ketika pelanggan baru mengunjungi perpustakaan. Informan II membuat pernyataan yang sama persis dengan informan pertama dan menggemakan isinya. (Medan, 10 April 2023)

*“Ketika teman-teman baru saya dan saya pergi ke perpustakaan, pustakawan selalu menyambut kami dengan senyum ramah. Ya, ini benar.”*

*“Karena hanya ada satu pustakawan di sini, saya menemukan bahwa saya kadang-kadang tersenyum karenanya. Namun, di lain waktu, saya menemukan bahwa pustakawan benar-benar sibuk membantu siswa lain yang meminjam buku atau mengembalikan buku.”*

Pustakawan sirkulasi biasanya satu orang dalam membantu siswa memeriksa dan mengembalikan koleksi, artikel tersebut menyimpulkan bahwa mereka harus menjadi orang yang sangat baik. Ini disimpulkan dari pernyataan informan yang sudah dinyatakan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pustakawan memiliki sikap empati yang baik setelah mengevaluasi temuan wawancara dengan tiga sumber yang dikutip di atas. Ketika pengunjung pertama kali memasuki perpustakaan, pustakawan menyambut mereka dengan senyum; Namun, ada kalanya mereka tidak dapat tersenyum karena mereka terlalu sibuk memeriksa atau mengembalikan materi..

## **Pustakawan menyapa apabila pemustaka baru masuk di perpustakaan**

Untuk menarik kesimpulan berikut dari komentar sebelumnya yang dibuat oleh informan: Pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi menunjukkan empati dengan menyampaikan sambutan hangat kepada pelanggan perpustakaan baru. Informan nomor dua berbagi sentimen yang sama. (Medan, 10 April 2023)

*“Jika Anda kesulitan menyapa saya, itu selalu karena saya akrab dengan pustakawan, jadi dia akan melakukannya secara otomatis setiap kali saya memasuki gedung.”*

*“Setiap kali saya masuk ke perpustakaan ini, pustakawan terkadang mengakui kehadiran saya, tetapi saya hanya bisa berasumsi bahwa ini karena dia benar-benar sibuk membantu siswa yang sedang memeriksa buku atau membawa kembali buku yang telah mereka periksa.”*

Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan berikut dari informasi yang diberikan oleh informan, yaitu bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi sangat berempati. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pustakawan sering dibanjiri permintaan pinjaman buku dan pengembalian buku dari pemustaka. Setelah melakukan wawancara dengan ketiga sumber tersebut di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan sambutan ramah yang diterima pelanggan saat memasuki perpustakaan; Namun demikian, pustakawan mungkin terlalu sibuk dengan kebutuhan meminjam dan mengembalikan pemustaka mereka untuk tersenyum setiap saat.

## **Pustakawan beri salam kepada pemustaka ketika baru masuk di perpustakaan.**

Peneliti mewawancarai informan, yang merupakan pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan, dan kemudian menguraikan komentar informan tentang bagaimana perasaan pengunjung perpustakaan ketika mereka disambut oleh pustakawan pada kunjungan pertama mereka. Tanggal: 10 April 2023 (Medan)

*“Ya, harus selalu menyapa kami, terima kasih.”*

*“Ya, menurut saya pustakawan harus mengajukan aplikasi mereka.”*

*“Ya, kadang-kadang, karena fakta bahwa mereka biasanya sangat sibuk membantu siswa yang meminjam buku atau mengembalikan buku yang telah mereka pinjam.”*

Kesimpulan berikut dari informasi yang diberikan oleh informan, yaitu bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi sangat berempati. Hal ini disebabkan karena pustakawan yang bekerja di layanan ini terkadang sibuk membantu siswa meminjam dan mengembalikan koleksi. Peneliti mampu menarik kesimpulan bahwa pustakawan memiliki sikap empati yang baik setelah melihat temuan wawancara dengan beberapa pengguna yang dijelaskan di atas. Hal ini ditunjukkan dengan praktik pustakawan menyapa pemustaka baru saat mereka memasuki perpustakaan.

## **Kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika pemustaka sedang berkunjung di perpustakaan**

Setelah mewawancarai narasumber, dalam hal ini pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan, peneliti menguraikan kesan informan tentang bantuan pustakawan kepada pengunjung perpustakaan. Tanggal: 10 April 2023 (Medan)

*“Ketika saya datang ke perpustakaan, pustakawan sangat sopan dan selalu menyambut saya saat saya masuk.”*

*“Pustakawan ramah, membantu, dan sopan.”*

*“Ketika kita lupa meletakkan tas kita atau terlalu berisik di ruang baca, pustakawan selalu mengingatkan kita dengan sopan dan lembut.”*

Dari apa yang dikatakan sumber, kita dapat menyimpulkan bahwa pustakawan mematuhi standar layanan sopan dan menggunakan bahasa yang tepat ketika memperingatkan pelanggan tentang kesalahan mereka, seperti penempatan tas yang tidak tepat atau tingkat kebisingan yang berlebihan di ruang baca. Memeriksa tanggapan dari tiga orang yang diwawancarai di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pustakawan mematuhi standar tinggi layanan yang menyenangkan karena mereka menggunakan bahasa yang efektif ketika mengingatkan pelanggan tentang kesalahan mereka, seperti ketika meletakkan tas. Keramahan dan kesediaan pustakawan yang tak pernah gagal untuk membantu pelanggan adalah legendaris. **(Nurhakim, 2019).hh**



Gambar 1 Dokumentasi Pihak Perpustakaan yang menunjukkan sikap Ramah Tamah dalam menyambut Pemustaka

## **Sikap Kehandalan**

Pengguna dapat mempercayai pustakawan karena mereka memberikan tanggapan yang cepat, layanan yang memenuhi kebutuhan mereka, dan pustakawan yang berpengetahuan luas dan terampil di bidangnya. **(Rahmadhani, 2023)**.

1. Pustakawan memberikan penjelasan dan pengertian kepada pemustaka saat sedang berada di perpustakaan.

Peneliti menguraikan berdasarkan pendapat pengguna yang berkunjung, seperti yang diberikan oleh informan, setelah melakukan wawancara dengan informan, dalam contoh ini pengguna Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan. (Medan, 10 April 2023)

*“Ya, ia menawarkan penjelasan dan kejelasan, terutama yang berkaitan dengan proses peminjaman dan pengembalian buku, dan juga melakukan pekerjaan yang sangat baik untuk menunjukkan bagaimana menjelaskan sesuatu.”*

*“Pustakawan, pada kenyataannya, menawarkan penjelasan tentang materi, dan tidak hanya itu, tetapi penjelasannya cukup sederhana bagi saya untuk memahaminya.”*

*“Tugas utama pustakawan, menurut saya, adalah menjelaskan sumber daya perpustakaan kepada pelanggan, terutama dalam konteks menjawab pertanyaan dan melakukannya tepat waktu.”*

Berdasarkan komentar yang dibuat oleh sumber sebelumnya, orang dapat menarik kesimpulan bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi memiliki respons yang baik ketika datang untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna dan lugas ketika menyampaikan informasi, sehingga jawaban mereka mudah dipahami. Setelah melihat hasil wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas, peneliti mampu menarik kesimpulan bahwa pustakawan dalam layanan sirkulasi memiliki daya tanggap yang kuat, cepat bereaksi terhadap pertanyaan pengguna dalam merespon, dan melayani pengguna dengan baik. Ini karena pustakawan dapat diandalkan.

## **Akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan pustakawan dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda atau sanksi.**

Setelah melakukan wawancara dengan informan yang merupakan pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan dalam contoh khusus ini, peneliti menguraikan sesuai dengan pendapat pengguna yang berkunjung, yang diberikan oleh informan (Medan, 10 April 2023)

*“Informasi yang diberikan oleh pustakawan tentang peminjaman dan pengembalian barang cukup akurat; namun, saya tidak dapat mengomentari penalti karena saya tidak pernah dibukum.”*

*“Kalau soal presisi dalam pelayanan, saya yakin pustakawan itu bagus, denda. Saya percaya bahwa pada beberapa kesempatan saya mengalami keterlambatan dalam pembayaran denda yang disesuaikan dengan waktu.”*

Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan berikut mengenai pernyataan yang dibuat oleh sumber sebelumnya dalam artikel ini: Pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi memberikan layanan yang akurat dan sesuai kepada pengguna saat mereka berada di perpustakaan. Setelah meninjau temuan wawancara dengan tiga informan yang tercantum di atas, para peneliti dapat sampai pada kesimpulan bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi memiliki tingkat keandalan yang tinggi, serta akurasi dan kesesuaian yang baik, ketika datang untuk menyediakan pengguna dengan informasi saat mereka berada di perpustakaan.

### **Kompetensi pustakawan dalam berkaitan dengan profesinya**

Setelah melakukan wawancara dengan informan yang merupakan pengguna Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan dalam hal ini, peneliti menguraikan berdasarkan pendapat pengguna yang berkunjung, seperti yang diungkapkan oleh informan. (Medan, 10 April 2023)

*“Saya percaya pustakawan telah memenuhi peran mereka sebagai pustakawan dan memiliki pemahaman yang baik tentang tanggung jawab yang datang dengan peran itu.”*

Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan berikut dari pernyataan sebelumnya yang dibuat oleh sumber: pustakawan dalam layanan sirkulasi berkolaborasi dengan profesional lain yang bekerja di perpustakaan. Setelah meninjau temuan wawancara dengan tiga individu yang disebutkan sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dalam hal pekerjaan yang dilakukan di perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan reliabilitas.



Gambar 2 Dokumentasi Pihak Perpustakaan yang menunjukkan sikap Handal dalam Membantu Pemustaka



## Sikap Perhatian

Pemusatan atau pemusatan semua tindakan individu yang ditunjukkan pada sesuatu atau serangkaian item adalah apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang perhatian. (Winarto, 2019). Dalam penelitian ini aspek perhatian kaitannya dengan sikap peduli.

### 1. Pustakawan membantu mencari koleksi pemustaka inginkan

Peneliti menguraikan berdasarkan pendapat pengguna yang berkunjung, seperti yang diungkapkan oleh informan (Medan, 10 April 2023) setelah mewawancarai pengguna Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan.

*“Ini kadang-kadang bisa berguna, namun saya akrab dengan potongan-potongan dalam koleksi ini.”*

Dari penjelasan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pustakawan membantu pengguna dalam pencarian bahan pustaka mereka sebagai bagian dari upaya yang lebih besar untuk mempromosikan arus informasi dan gagasan yang bebas. Berdasarkan tanggapan dari tiga orang yang diwawancarai di atas, jelas bahwa pustakawan sangat peduli dengan pelanggan mereka, seperti yang terlihat dari fakta bahwa mereka berusaha keras untuk membantu pelanggan perpustakaan dalam pencarian informasi mereka.

### 2. Pustakawan memperkenalkan koleksi perpustakaan yang baru kepada pemustaka ketika sedang berkunjung di perpustakaan

Setelah mewawancarai narasumber, dalam hal ini pelindung Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan, peneliti memberikan konteks berdasarkan umpan balik para pengunjung. Tanggal: 10 April 2023 (Medan)

*“Pustakawan merasa berkewajiban untuk mengumumkan tambahan terbaru untuk koleksi, jadi mereka melakukannya.”*

Kutipan sebelumnya dari sumber tersebut menunjukkan bahwa pustakawan bersedia membantu pelanggan yang memiliki pertanyaan tentang akuisisi perpustakaan terbaru. Berdasarkan tanggapan dari tiga orang yang diwawancarai tersebut, jelas bahwa pustakawan sangat peduli dengan pemustaka mereka, seperti yang terlihat oleh fakta bahwa mereka secara teratur menyediakan bagi mereka kepemilikan terbaru perpustakaan.



Gambar 3 Pihak Perpustakaan yang menunjukkan sikap Perhatian terhadap Pemustaka

## Pembahasan

Sebuah komunikasi yang digunakan untuk memulai interaksi dalam rangka kepada Pustakawan Perpustakaan adalah organisasi amal yang memberikan banyak layanan kepada masyarakat. Berdasarkan informasi yang disajikan di atas, memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan adalah aspek terpenting dalam menjalankan perpustakaan. Karena bagian layanan pengguna atau bagian layanan akan bertemu langsung dengan pengguna perpustakaan, kualitas perpustakaan serta persepsi pengguna perpustakaan tergantung pada bagaimana staf perpustakaan melayani pengguna perpustakaan. Di sisi lain, pustakawan adalah aktor langsung dari kegiatan pelayanan; Akibatnya, kualitas pustakawan akan langsung mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan yang mereka berikan. Jika kualitas perpustakaan dievaluasi menggunakan teknik LibQual, banyak indikator akan dipertimbangkan untuk evaluasi (Barirohmah & Subiyantoro, 2021; Margaretha et al., 2023; Sutarno, 2023).

Indikator-indikator ini adalah sebagai berikut: (1) Dampak pelayanan, lebih khusus lagi bagaimana keterampilan, sikap, dan mentalitas pustakawan berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (2) Akses ke informasi mengacu pada ketersediaan koleksi yang memadai, kualitas koleksi yang dimiliki, dan ruang lingkup konten, serta kemudahan koleksi dapat ditemukan, kesederhanaan navigasi, realitas situasi, jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi, tidak adanya hambatan untuk mengakses informasi pada saat dibutuhkan, serta ketersediaan peralatan, kenyamanan, dan otonomi. (3) Konsep Perpustakaan sebagai Tempat menggambarkan perpustakaan itu sendiri sebagai lokasi.

Atas dasar indikasi yang disajikan di atas, adalah mungkin untuk menarik kesimpulan bahwa kapasitas sikap pustakawan dalam berinteraksi, atau komunikasi interpersonal lebih khusus, sangat dominan dalam layanan perpustakaan. Komunikasi sikap pustakawan dalam terlibat merupakan acuan dimana pustakawan harus memiliki kemampuan dalam melayani setiap pengguna, yang dapat menjangkau ribuan orang setiap harinya, dan memiliki keunikan tersendiri dalam berkomunikasi. Ini karena pustakawan mampu berkomunikasi dengan ribuan orang setiap hari. Ini akan, pada akhirnya, menjadi faktor penentu apakah pustakawan berhasil atau tidak dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelayan informasi (Fasya et al., 2023).

Mengacu pada indikator *LibQual*, untuk profesi Pustakawan ini, ada beberapa sikap pustakawan dalam interaksi efektif yang wajib dimiliki. Artinya pustakawan harus bisa berempati dengan orang yang dilayaninya, yang dalam hal ini adalah orang yang sedang mencari ilmu. Artinya pustakawan harus bisa berempati dengan orang yang dilayaninya, yang dalam hal ini adalah orang yang sedang mencari ilmu. Positivitas menyiratkan bahwa pustakawan harus memulai interaksi dengan pengunjung perpustakaan dengan sikap positif, percaya pengguna menjadi individu penting yang harus diperlakukan secara khusus, menyapa pengunjung dengan ramah disertai dengan bahasa tubuh yang sesuai, dan menganggap pengguna sebagai orang penting yang harus diperlakukan secara khusus sehingga pengguna merasa dihargai.

Kesetaraan mengharuskan staf perpustakaan untuk memperlakukan semua pelanggan dengan hormat dan menganggap mereka sebagai individu penting yang memiliki hak untuk dilayani. Pengguna dapat bersantai dan mengalami rasa nilai yang lebih besar ketika sejarah, status, dan tingkat pendidikan mereka tidak dipertimbangkan. Kesetaraan dalam konteks ini mengacu pada fakta bahwa pustakawan tidak boleh merasa lebih unggul dari orang-orang yang menggunakan layanan mereka, tidak boleh merasa lebih berpengetahuan daripada pengguna mereka, dan terutama tidak boleh merasa lebih unggul dari pengguna mereka dengan merendahkan mereka, tetapi sebaliknya harus menunjukkan sikap kesiapan untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan memanfaatkan sumber daya perpustakaan.

Hanya saja setiap Pengelola memiliki sikap yang berbeda terhadap pemberian layanan, namun Perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik dengan pengelola dan pengguna. Perpustakaan Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan cukup baik dalam memberikan pelayanan, dan Pengelola Perpustakaan telah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari upaya pendekatan, memberikan perlindungan kepada pengunjung

perpustakaan; Namun saat ini Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Medan masih memiliki kekurangan dalam melaksanakan interaksi komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari upaya pendekatan; Namun, memberikan perlindungan kepada pengunjung perpustakaan. Selain itu, pengunjung harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan perpustakaan, dan staf harus dapat memahami dan mengakomodasi kebutuhan mereka (Haruddin et al., 2019; Simanjuntak et al., 2021; Wijayanti, 2020).

Dalam hal dukungan, Perpustakaan sendiri memiliki kekurangan dalam hal melaksanakan tanggung jawabnya untuk melayani pengguna, dan Pengelola Perpustakaan melakukan upaya terbaik mereka untuk menerapkan sikap dan interaksi antara lain untuk meningkatkan layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna dan memungkinkan pengelola untuk spontan dalam hal memberikan layanan dengan pengguna. Sampai saat ini, Perpustakaan telah berusaha memperbaiki atau bahkan memperbaiki jika memiliki kekurangan dalam memberikan layanan kepada pengguna, dan perpustakaan sendiri menyadari kekurangan dibalik kelebihan perpustakaan dalam memberikan layanan. Hal ini dikarenakan pustakawan berpendapat bahwa masih kurangnya perasaan positif terhadap pengguna yang datang, sehingga pustakawan juga merasa kurang berinteraksi dengan pengguna, sehingga pengguna sendiri kesulitan untuk berkomunikasi dengan pemustaka tersebut. Karena pustakawan belum mengembangkan perasaan hangat untuk para pengunjung, dia telah sampai pada kesimpulan ini (Saputro & Darim, 2022).

Perpustakaan di Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu di Medan telah melakukan pekerjaan yang baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya sampai saat ini; Namun, dalam kehidupan kita sehari-hari, kita menemukan berbagai jenis sikap, serta persamaan dan ketidaksetaraan dalam karakter pustakawan dan pengguna. Ini adalah sesuatu yang dapat dipahami karena setiap individu memiliki kepribadian unik mereka sendiri.

## **KESIMPULAN**

Menurut temuan penelitian ini, salah satu aspek terpenting yang berkontribusi pada pencapaian perpustakaan adalah mentalitas stafnya. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan dapat dianggap positif. Namun, aspek pekerjaan pustakawan ini tidak dapat dipisahkan dari komponen interaksi pustakawan dengan pengguna, yang meliputi keramahan, ketergantungan, dan perhatian pustakawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya secara profesional dengan berinteraksi seefektif mungkin secara manusiawi. Ini karena berdampak pada bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang mereka terima dari perpustakaan.

Sementara kita berbicara tentang sikap yang menyenangkan, kita mengacu pada sikap yang dimiliki pustakawan saat mereka membantu pemustaka. Mereka selalu memiliki senyum di wajah mereka, mereka sering menyapa pelanggan, dan mereka sangat membantu. Daya tanggap pustakawan, ketepatan atau kesesuaian layanan pustakawan, dan kompetensi pustakawan dalam layanan perpustakaan yang disediakan Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan menjadi indikator reliabilitas pustakawan. Yang terakhir adalah sikap memperhatikan perhatian; Peneliti mencatat bahwa pustakawan memiliki sikap yang sangat baik dalam hal melayani pemustaka mereka. Oleh karena itu, dalam skenario khusus ini, sikap positif pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka juga mampu mempromosikan citra perpustakaan.

## **REFERENSI**

- Agustina, C. M. (2022). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Deposit Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh. UIN Ar-Raniry.
- Barirohmah, B., & Subiyantoro, S. (2021). ISO 9001:2008 Quality Management System In Education. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), Art. 2. <https://doi.org/10.31538/nzh.v4i2.1485>

- Budiyanto, A., & Setiyadi, A. (2020). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. *Information Science and Library*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.26623/JISL.V1I1.2486>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Fasya, A., Darmayanti, N., & Arsyad, J. (2023). The Influence of Learning Motivation and Discipline on Learning Achievement of Islamic Religious Education in State Elementary Schools. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(1), Art. 1. <https://doi.org/10.31538/nzh.v6i1.2711>
- Haruddin, H., Hijrana, H., Amin, M., & Nadjib, Muh. (2019). Penerapan Prinsip Organisasi Dalam Fungsi Manajemen Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Kearsipan Kabupaten Takalar. *LIBRARIA Jurnal Perpustakaan*, 7(2), 363–380. <https://doi.org/10.21043/libraria.v7i2.5572>
- Ismayanti, & Masruri, A. (2023). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di MAN 2 Kota Banjarmasin. 5(1), 136–145.
- Julio Warmansyah. (2020). *Metode Penelitian Dan Pengolahan Data Untuk Pengambilan Keputusan Pada Perusahaan* (p. 2).
- Junita, R. (2021). Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan.
- Khaerah, U. (2020). Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *JUPITER*, 17(1), 73–89.
- Margaretha, D. A., Nadlif, A., Astutik, A. P., & Hasan, S. (2023). Independent Learning-Independent Campus Policy Innovation at State Aliyah Madrasas. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), Art. 1. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.2942>
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah, R. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 113–119. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MINJS>
- Nur'aini, N., & Nasution, L. H. (2021). Kode Etik Pustakawan sebagai Aturan Profesional bagi Profesi Pustakawan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 9(2), 17. <https://doi.org/10.24036/113164-0934>
- Nurhakim, Y. (2019). Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi Dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil. *UIN Ar-Raniry*.
- Puspitha, D. (2022). Studi Tentang Etika Profesi Dan Kode Etik Pustakawan. *Jurnal Dewantara*, 13, 97–111.
- Rahmadhani, R. (2023). Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan terhadap Sikap Pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2(1), 41–49.
- Ridwan, M. M., Ismaya, I., Syahdan, S., Aminullah, A. M., Jamaluddin, N., Elihami, E., Musdalifah, M., Mathar, T., & Husain, H. (2021). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106.

- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 102–112. <https://doi.org/10.24252/KAH.V5I1A9>
- Saputro, A. N. A., & Darim, A. (2022). Strategi Kepala Sekolah Dalam Kebijakan Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar. *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v1i1.4>
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *JURNAL LENZA MUTIARA KOMUNIKASI*, 3(2), 36–48.
- Simanjuntak, R., Hutagalung, S. S., & Karmilasari, V. (2021). Kapasitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. *Administrativa Jurnal Birokrasi Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(2), 195–212. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i2.82>
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>
- Sutarno, S. (2023). Supervision Management in Improving Madrasah Achievement in State Aliyah Madrasah. *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 2(1), Art. 1. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v2i1.21>
- Wijayanti, S. A. (2020). Hubungan Antara Kepemimpinan Dengan Kinerja Pustakawan di Taman Baca Masyarakat Kecamatan Gubeng Surabaya. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.31538/tijie.v1i1.8>
- Winarto, P. (2019). Sikap Pustakwan dalam Menghadapi Berbagai Karakter Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi (Vol. 8, Issue 5). UIN Sultan Thaha Saifuddin JAMBI.