

Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

[Lisa Darmayanti^{1*}](#), [Abdul Karim Barubara²](#), [Franindya Purwaningtyas³](#)

Diterima: 3 Mei 2024

Direvisi: 17 Mei 2023

Disetujui: 20 Juni 2024

Abstract

The assertive behavior of library staff toward service quality in the archives and library of the Karo Regency is discussed in this thesis. The purpose of this study is to determine how the assertive behavior of library employees affects the level of customer service provided by the Karo Regency library and archives. This study employs a comparative causal approach with quantitative methodologies. through the use of methods for gathering data, such as surveys and recordkeeping. The Karo Regency library and archives service workers served as the research's informants. The study's findings indicate that library employees' assertive behavior improves the quality of their services. The acceptance of H_a is based on the demonstrable assertive behavior (X) towards service quality (Y) with a significant value of $0.000 > 0.05$.

Keywords: *Library; Assertive Behavior; Service Quality*

Abstrak

Perilaku asertif petugas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di bidang kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Karo dibahas dalam skripsi ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku asertif pegawai perpustakaan mempengaruhi tingkat pelayanan pelanggan yang diberikan perpustakaan dan arsip Kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kausal komparatif dengan metodologi kuantitatif. melalui penggunaan metode pengumpulan data, seperti survei dan pencatatan. Petugas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Karo berperan sebagai informan penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku asertif pegawai perpustakaan meningkatkan kualitas layanan mereka. Penerimaan H_a didasarkan pada terbuktinya perilaku asertif (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$.

Kata kunci : *Perpustakaan; Perilaku Asertif; Kualitas Pelayanan*

Copyright Holder:

© Lisa Darmayanti^{1*}, [Abdul Karim Barubara²](#), [Franindya Purwaningtyas³](#)

First Publication Right:

Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Publisher's Note:

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (Institute for Research and Community Service)- Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia.

Licensed:



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#).

terjadinya komunikasi secara langsung kepada pengunjung perpustakaan, khususnya pada bagian sirkulasi ([Sahidi, 2021](#)). Menurut ([Iskandar 2020](#)) informasi yang diberikan kepada pengunjung mesti informasi yang efektif, tutur kata yang baik, dan dapat diterima dan dikelola dengan efektif oleh pustakawan. Menurut ([Sara, et.al., 2021](#)) bahwa hal yang mesti tidak dilupakan adalah keramahan pustakawan dalam berkomunikasi. Hal ini memicu kepuasan pada pengunjung dari setiap jenjang usia.

Saat ini, ilmu pengetahuan menjadi salah satu ilmu yang cepat berkembang terutama bagian ilmu psikologi dan ilmu pendidikan, serta ilmu sosial. Hal tersebut menjadikan

PENDAHULUAN

Pelayanan di perpustakaan menjadi tempat

perilaku personal lebih dalam dipelajari ([Ramadhani, Aini & Munir, 2023](#)), termasuk salah satunya adalah perilaku asertif. Perilaku asertif menjadi kunci yang tidak terpisahkan oleh para pustakawan, hal tersebut menjadi cerminan bahwa emosi yang diberikan haruslah berdampak positif kepada penerimanya ([Wijayanti, 2022](#)), dengan perilaku asertif pustakawan jadi dapat dengan mudah meningkatkan skill yang dimilikinya dan kepercayaan diri dalam menangani suatu masalah baik secara personal maupun antar personal ([Santoso, 2018](#)). Perilaku asertif merupakan kemampuan seseorang dalam menegaskan diri secara positif sehingga juga memberikan kepuasan hidup pribadi dan meningkatkan kualitas hubungan antar individu ([Sari, Venty & Yulianti 2023](#)). Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan yang berkualitas itu lahir dari kinerja pustakawan itu sendiri dalam memenuhi kebutuhan pemustaka ([Namira, Nugraha & Orbawati, 2024](#)).

Keterampilan komunikasi interpersonal merupakan peran yang penting dalam praktik pengawasan ajar mengajar yang efektif ([Ramadhani, Umaroh & Subandi, 2024](#)). Komunikasi interpersonal menurut ([Devito & Maulana, 2011](#)) dapat diartikan sebagai mengirim pesan dari satu orang dan menerima pesan dari orang lain atau sekelompok kecil orang dengan pengaruh berbeda dan peluang untuk mendapatkan interaksi kembali. Komunikasi Interpersonal menurut ([Hartley, 2019](#)) adalah Komunikasi tatap muka antar manusia, dimana bentuk dan isi komunikasi mencerminkan karakteristik pribadi dan peran sosial individu dalam hubungan tersebut. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk efektivitas hidup untuk menciptakan hubungan erat secara sosial dan profesional ([Wood, 2010](#)). Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran selektif, sistematis, dan unik yang memungkinkan orang berpikir dan membangun pemahaman pribadi mereka untuk mencapai makna bersama ([Hargie, 2011](#)).

Suatu interaksi, akan membantu siapa saja ketika dalam berkomunikasi ([Fazril & Dwi Erliana, 2022](#)). Keterampilan komunikasi mencakup kemampuan mengungkapkan pikiran dan perasaan positif dan negatif secara jujur, adil, dan terbuka ([Caputo, 2016](#)). Menurut ([Hendryadi, 2016](#)) Jika seseorang menunjukkan perilaku yang kuat, hal ini terlihat pada aspek-aspek berikut: komunikasi yang dilandasi rasa saling menghormati, sikap demokratis, tanggung jawab, kejujuran dan kepercayaan, prinsip tujuan perundingan, perlindungan hak individu, pengutamaan hak orang lain. Oleh karena itu, sikap asertif bukanlah perilaku agresif yang dapat mengintimidasi orang lain ([Santoso, 2018](#)).

Makalah Hemavathy V. dan S. Saradha Devi ([V & Saradha Devi, 2016](#)) "Komunikasi Asertif" diterbitkan pada Januari 2016 oleh jurnal dunia BEST: Jurnal Humaniora, Seni, Kedokteran, dan Sains Sedunia (TERBESAR: IJHAMS) Vol. 4, Masalah 1. Ringkasnya, komunikasi adalah proses melingkar dua arah yang berkesinambungan di mana data dikumpulkan dari satu orang atau lebih dan lingkungannya, penelitian ini melihat bagaimana ketegasan mempengaruhi hubungan perawat-klien di rumah sakit. Lingkungan penelitian membuat penelitian ini berbeda dengan penelitian yang saya selidiki; Jika penelitian sebelumnya meneliti perilaku persuasif di rumah sakit, penelitian ini menelitinya di perpustakaan.

Kajian "Sikap Asertif Pegawai Perpustakaan dalam Menghadapi Pengguna: Sudahkah Diimplementasikan?" dilakukan oleh Nanik Arkiyah pada tahun 2016 ([Arkiyah, 2016](#)). Berdasarkan temuan penelitian ini, tanggung jawab pegawai perpustakaan dapat dikoordinasikan dan disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan sebagai organisasi pengelola dan penyalur informasi. Perpustakaan secara efisien dan efektif memberikan masyarakat akses terhadap informasi sehingga mereka dapat menemukan sumber pengetahuan yang mereka perlukan.

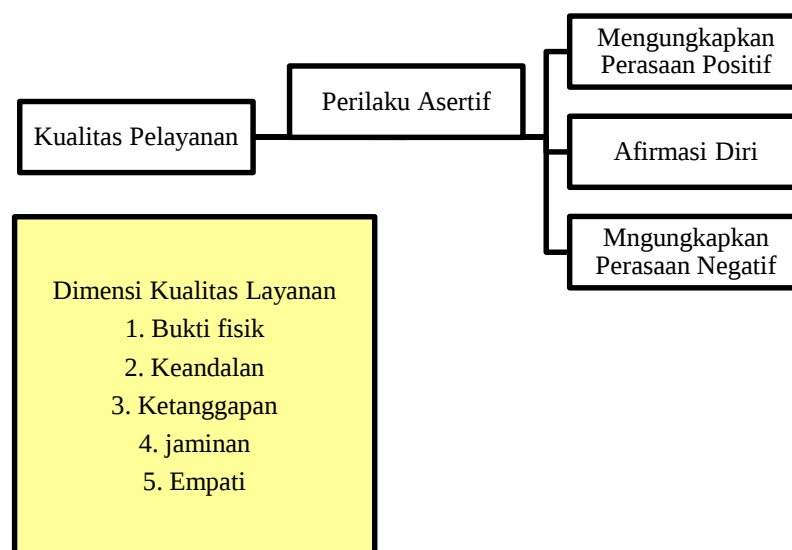
dalam upaya untuk mengatasi kesulitan dinamis keberadaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pengukuran kualitatif, namun penelitian saya bersifat kuantitatif. Inilah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang saya pelajari.

Penelitian Jazimatul Husna tahun 2018 ([Husna, 2018](#)) yang berjudul “Pengaruh Perilaku Asertif Pegawai Perpustakaan Terhadap Keberhasilan Program Penghubung Pustakawan di Perpustakaan” menjelaskan bahwa pegawai perpustakaan yang berperilaku mandiri sangat membantu dalam berinteraksi dengan pemustaka ketika mencari informasi. Pembaca tentu mempunyai kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Karena tujuan utama perpustakaan adalah kepuasan pengguna. Program keterlibatan pegawai perpustakaan adalah upaya menarik di mana personel perpustakaan harus secara aktif memaksimalkan keterlibatan dengan semua pengunjung, serta berdiskusi dan menyediakan waktu untuk berkonsultasi tentang segala hal mengenai kebutuhan informasi perpustakaan dan sumber informasi lainnya. Penelitian saya berbeda karena menggunakan variabel.

Budhi Santoso melakukan penelitian pada tahun 2018 ([Santoso, 2018](#)) dengan judul “Analisis Perilaku Asertif Pegawai

Perpustakaan Bagian Pelayanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pribadi petugas perpustakaan di bagian layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan metodologi kuantitatif. Dengan menggunakan metode purposive sample, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi 17 pernyataan positif. Sampel terdiri dari lima orang responden yang berasal dari wilayah layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah. Mean dan grand mean adalah dua statistik deskriptif yang digunakan dalam analisis data. Hasil penelitian menemukan bahwa petugas perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki tingkat rasa percaya diri yang tinggi.

Untuk memudahkan pemahaman dalam mengetahui pengaruh perilaku asertif Staf Perpustakaan terhadap pelayanan di perpustakaan maka dibuatlah suatu kerangka teoritis. Variabel independent (bebas) yang meliputi Kualitas layanan perpustakaan (X) sedangkan variabel dependent (terikat) adalah perilaku asertif Staf Perpustakaan (Y). variabel terikat dan antar variabel-variabel bebas dalam penelitian saya dapat digambarkan dalam kerangka teoritis berikut:



Gambar 1. Kerangka Teoritis

Hipotesis merupakan penyelidikan sementara dengan kebenaran yang lemah yang harus diuji ([Siregar, 2013](#)). Penelitian ini mempunyai hipotesis:

Ha : Terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel x (perilaku asertif) dengan variabel y (kualitas pelayanan).

H0 : Tidak terdapat korelasi positif yang signifikan antara variabel x (perilaku asertif) dengan variabel y (kualitas pelayanan).

METODE PENELITIAN

Dalam kajian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sistematika penelitian, perencanaan dan struktur dari awal penelitian hingga akhir penyusunan rencana ([Syafina, 2019](#)). Menurut ([Paramita & Rizal, 2021](#)), desain penelitian ini adalah perbandingan kasus. Studi kasus komparatif berupaya menemukan hubungan sebab dan akibat, dan dalam hubungan variabel yang rumit, variabel independen dibedakan dari faktor dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menilai dampak perilaku pribadi petugas perpustakaan terhadap layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Komplek Gedung Nasional Pahlawan No.1 Kabanjahe di Kabupaten Karo. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2023. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Data penelitian primer dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi materi yang dikumpulkan dari tinjauan pustaka, buku teori, artikel penelitian, dan artikel jurnal yang membahas topik penelitian. Penelitian dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi tentang sejarah, visi, misi, dan struktur organisasi.

Penelitian ini melibatkan 40 karyawan

perpustakaan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo; teknik pengambilan sampel jenuh—juga dikenal sebagai total sampling digunakan dalam penelitian ini, yang mencakup seluruh populasi ([Hendryadi, 2016](#)). kumpulan data yang berasal dari semua bagian yang ada di Perpustakaan dan Arsip.

Metode pengumpulan data penelitian ini meliputi angket dan dokumentasi. Responden penelitian ini adalah petugas perpustakaan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo. Kuesioner dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk menilai pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap topik yang sedang dipertimbangkan ([Digdowiseiso, 2017](#)). Penilaian skala Likert memiliki lima tingkat preferensi jawaban, masing-masing dengan pilihan berikut:

- 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 4 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 2 = Setuju (S)
- 1 = Sangat Setuju (SS)

Model Likert Skala digunakan untuk mempelajari fenomena sosial. Berdasarkan penilaian pernyataan, orang dibagi menjadi empat kategori menurut model. Pernyataan positif (mendukung) dan negatif adalah dua metode penilaian ini. Azwar mengatakan bahwa skala dengan pernyataan positif adalah pernyataan parsial atau berdasarkan elemen, indikator, dan variabel yang diukur berdasarkan rincian penelitian:

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)
- 3 = Netral (N)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Pertanyaan yang tidak disukai adalah komentar yang membantah indikator, karakteristik, dan variabel yang akan diukur menggunakan rincian evaluasi nilai yang disediakan di bawah ini.

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

2 = Setuju (S)

1 = Sangat Setuju (SS)

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Item		Jumlah
			F	U	
Perilaku Asertif Staf Perpustakaan (X)	Perilaku asertif dapat digunakan untuk mengungkap dan meningkatkan respon Staf Perpustakaan terhadap orang lain; hal ini dapat dilakukan dengan rekan kerja, pelanggan, atau bahkan keluarga Petugas Perpustakaan itu sendiri.	1. Menunjukkan sikap positif	1, 2, 4, 6	3, 5	6
		2. Motivasi diri	8, 9, 10, 11	7	5
		3. Menunjukkan perasaan buruk		12, 13, 14, 15, 16	5
Total					16
Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Y)	Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara kinerja layanan diharapkan pelanggan juga kualitas layanan yang diberikan.	1. Bukti Fisik (Tangibles)	1, 2, 3		3
		2. Keandalan (Reliability)	4, 5, 6		3
		3. Ketanggapan (Responsiveness)	7, 8		2

Untuk analisis data penelitian ini, IBM SPSS statistic versi 28 digunakan. Selanjutnya, uji validitas untuk menguji kualitas data

dilakukan; hasil uji ini dibuat dan diolah menggunakan Microsoft Excel.

Tabel 2. Uji Faliditas

Uji Validitas X			
Item	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
x1	0,544	0,312	Valid
x2	0,477	0,312	Valid
x3	0,561	0,312	Valid
x4	0,656	0,312	Valid
x5	0,274	0,312	Tidak Valid
x6	0,734	0,312	Valid
x7	0,786	0,312	Valid
x8	0,746	0,312	Valid
x9	0,770	0,312	Valid

x10	0,859	0,312	Valid
x11	0,203	0,312	Tidak Valid
x12	0,413	0,312	Valid
x13	0,827	0,312	Valid
x14	0,821	0,312	Valid
x15	0,565	0,312	Valid
x16	0,801	0,312	Valid

Uji Validitas Y			
Item	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
y1	0,903	0,312	Valid
y2	0,915	0,312	Valid
y3	0,918	0,312	Valid
y4	0,762	0,312	Valid
y5	0,864	0,312	Valid
y6	0,940	0,312	Valid
y7	0,901	0,312	Valid
y8	0,912	0,312	Valid
y9	0,846	0,312	Valid
y10	0,888	0,312	Valid
y11	0,812	0,312	Valid
y12	0,812	0,312	Valid
y13	0,910	0,312	Valid
y14	0,915	0,312	Valid
y1	0,903	0,312	Valid
y2	0,915	0,312	Valid

Hasil uji validitas menggunakan statistik IBM SPSS versi 28 kemudian diolah dalam Microsoft Excel, menghasilkan kesimpulan bahwa variabel perilaku asertif (X) terdiri dari 14 Ada enam hal yang valid dan dua item

yang tidak valid. Ada 14 entri yang valid untuk variabel kualitas produk (Y). Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitasnya.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas

No.	Variabel Penelitian	Jumlah Butir	Butir Valid	Butir Tidak Valid	Nomor Butir Gugur
-----	---------------------	--------------	-------------	-------------------	-------------------

1.	Perilaku Asertif	16	14	2	5, 11
2.	Kualitas Pelayanan	14	14	-	-

Menurut [\(Paramita & Rizal, 2021\)](#) penilaian reprodutifitas atau reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa baik kuesioner yang disarankan dapat menghasilkan hasil yang serupa ketika pengukuran diulangi pada orang yang sama pada periode yang berbeda. Dikatakan reliable dalam penelitian

jika memberikan nilai cronbach alpha (α) > 0.06, semakin tinggi alphanya mendekati 1 maka realibilitas datanya semakin terpercaya (Duli 2019). Berikut hasil yang diperoleh dengan perhitungan menggunakan IBM SPSS statistic versi 28.

Tabel 4. Uji Reabilitas X dan Y

Reliability Statistics X	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	16

Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items
.977	14

Menurut IBM SPSS Statistics versi 28, koefisien reliabilitas untuk perilaku asertif dan kualitas layanan masing-masing adalah 0,908 dan 0,977. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen perilaku asertif dan instrumen kualitas pelayanan sama-sama reliabel

hasilnya, data ini memenuhi standar untuk digunakan sebagai alat untuk melacak perilaku agresif dan mengumpulkan data mengenai pertumbuhan sosial.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Realibilitas

No.	Variabel	Hasil Uji	Keterangan
1.	Perilaku Asertif	0.908	Baik/ <i>Reliable</i>
2.	Kualitas Pelayanan	0,977	Baik/ <i>Reliable</i>

Uji normalitas [\(Duli, 2019\)](#) mengetahui apakah nilai residu mengikuti distribusi normal. Model regresi yang dirancang dengan baik menghasilkan nilai residu yang terdistribusi secara teratur. Dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan menggunakan aplikasi software IBM SPSS untuk menilai apakah data berdistribusi normal atau tidak

berdasarkan Uji Kolmogroff Smirnov (K-S) yang dapat dilihat dari nilai profitabilitas. Data dikatakan normal jika nilai K-S (Asymp. Sig (2 Tailed) > (α) 0,05). Para peneliti menggabungkan uji heteroskedastisitas dengan uji rho sperma. Tes sperma rho merupakan salah satu metode untuk mendeteksi tanda heteroskedastis secara akurat. Pada penelitian

ini akan dilakukan pengujian yang bersifat parsial dengan menggunakan SPSS.

Dalam pengambilan keputusan pada uji t ditentukan dengan melihat hal berikut ini:

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai Sig. $t < \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai Sig. $t > \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner yang disebarikan kepada responden yang diinginkan. Kuesioner mencakup 16 item dari variabel Perilaku Bertekad (X) dengan 7 pertanyaan dari faktor Kualitas

Pelayanan (Y), termasuk kriteria penilaian pada skala Likert 1 sampai 5.

Deskripsi Data Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Pahlawan No.1, Padang Mas, Kecamatan Kabanjahe, Kabupaten Karo yang berjumlah 43 orang. Jika populasi lebih kecil dari 100, maka digunakan teknik sampling jenuh, dengan seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Bahan yang saya gunakan berasal dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo. Peneliti menyebarkan kuesioner online kepada setiap responden selama kurang lebih 7 hari, yaitu pada tanggal 17 Juli hingga 22 Juli 2023. Penelitian menghasilkan temuan dengan skor masing-masing, yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Data Penelitian

Statistics			
		TX	TY
N	Valid	40	40
	Missing	0	0
Mean		65.25	47.53
Std. Error of Mean		1.247	2.323
Median		64.00	52.50
Mode		64	56
Std. Deviation		7.889	14.690
Variance		62.244	215.794
Skewness		-.137	-.758
Std. Error of Skewness		.374	.374
Kurtosis		.531	-.210
Std. Error of Kurtosis		.733	.733
Range		36	56
Minimum		44	14
Maximum		80	70
Sum		2610	1901

Nilai rata-rata pada variabel perilaku asertif sebesar 65,25 dengan median 64,00, rata-rata 64, simpangan baku 7,889, varians 62,244, minimum 44, dan tertinggi 80, serta total skor 2610. . Untuk variabel kualitas layanan. Skor rata-rata sebesar 47,53, median 52,50, modus 56, standar deviasi 14,690, varians 215,794, minimum 14, maksimum 70, dan skor total 1901. Frekuensi kategori variabel digunakan untuk memperoleh

informasi deskriptif rinci tentang masing-masing variabel, seperti terlihat di bawah ini:

1. Perilaku Asertif

Skor terendah 44 dan skor tertinggi 80. Dari hasil perhitungan statistic menggunakan IDM SPSS Statistic versi 28, distribusi frekuensi perilaku asertif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Perilaku Asertif

PERILAKU ASERTIF (X)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44	1	2.5	2.5	2.5
	52	2	5.0	5.0	7.5
	56	2	5.0	5.0	12.5
	57	2	5.0	5.0	17.5
	60	1	2.5	2.5	20.0
	61	2	5.0	5.0	25.0
	62	1	2.5	2.5	27.5
	63	4	10.0	10.0	37.5
	64	7	17.5	17.5	55.0
	65	2	5.0	5.0	60.0
	67	2	5.0	5.0	65.0
	68	1	2.5	2.5	67.5
	69	2	5.0	5.0	72.5
	70	3	7.5	7.5	80.0
	72	1	2.5	2.5	82.5
	73	2	5.0	5.0	87.5
	75	1	2.5	2.5	90.0
	79	1	2.5	2.5	92.5
	80	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Tabel 8. Hasil Kategorisasi

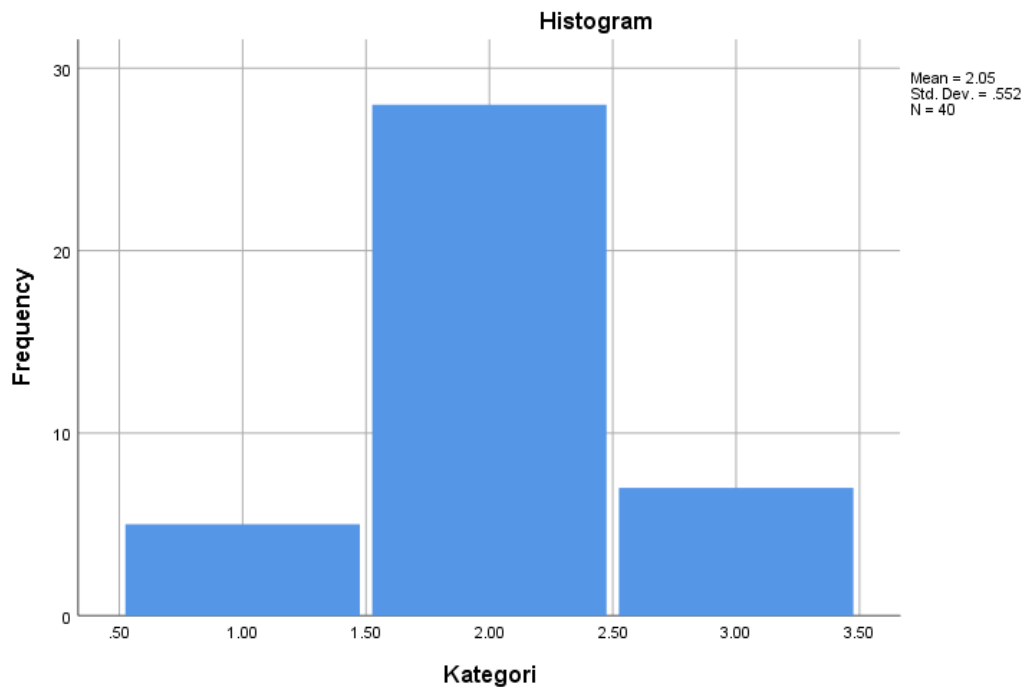
Kategori	Rumus	Hasil
Tinggi	$X > (M + 1SD)$	$X > 73$
Sedang	$(M - 1SD) \leq X \leq (M + 1SD)$	$57 < X < 73$
Rendah	$X < (M - 1SD)$	$X \leq 57$

Tabel 9. Frekuensi dan Persentase

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	5	12.5	12.5	12.5
	Sedang	28	70.0	70.0	82.5
	Tinggi	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.5 dan gambar 4.1, frekuensi perilaku asertif siswa pada kategori rendah sebanyak 5, kategori sedang sebanyak 28, dan kategori tinggi sebanyak 7. Persentase

siswa pada kategori sedang sebesar 12,5 persen, kategori rendah sebesar 70 persen, dan kategori tinggi sebesar 17,5 persen.



Gambar 2. Histogram Perilaku Asertif

2. Kualitas layanan

Dalam penelitian ini, responden menerima skor terendah 44 dan skor tertinggi 80. Tabel 4.6 berikut

menunjukkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan dari hasil perhitungan statistik dengan IDM SPSS Statistic versi 28:

Tabel 10. Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	5.0	5.0	5.0
	22	1	2.5	2.5	7.5
	23	1	2.5	2.5	10.0
	28	3	7.5	7.5	17.5
	31	1	2.5	2.5	20.0

	35	1	2.5	2.5	22.5
	36	1	2.5	2.5	25.0
		1	2.5	2.5	27.5
	42	1	2.5	2.5	30.0
	43	1	2.5	2.5	32.5
	45	1	2.5	2.5	35.0
	46	1	2.5	2.5	37.5
	47	1	2.5	2.5	40.0
	48	1	2.5	2.5	42.5
	50	1	2.5	2.5	45.0
	52	2	5.0	5.0	50.0
	53	4	10.0	10.0	60.0
	55	1	2.5	2.5	62.5
	56	5	12.5	12.5	75.0
	58	1	2.5	2.5	77.5
	60	4	10.0	10.0	87.5
	63	1	2.5	2.5	90.0
	64	2	5.0	5.0	95.0
	70	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Tabel 11. Hasil Kategorisasi

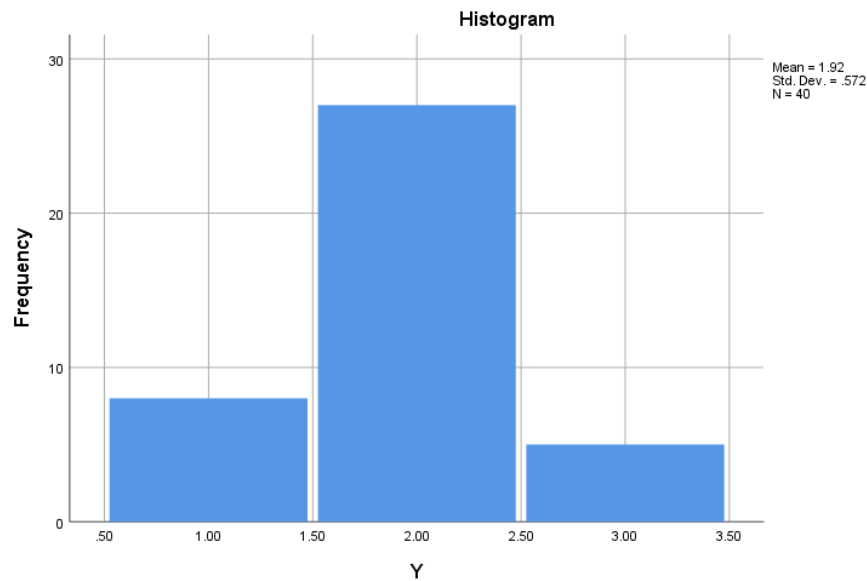
Kategori	Rumus	Hasil
Tinggi	$X > (M + 1SD)$	$X > 62$
Sedang	$(M - 1SD) \leq X \leq (M + 1SD)$	$33 < X < 62$
Rendah	$X < (M - 1SD)$	$X \leq 33$

Tabel 12. Frekuensi dan Persentase

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	8	20.0	20.0	20.0
	Sedang	27	67.5	67.5	87.5
	Tinggi	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Menurut tabel dan gambar, frekuensi kualitas pelayanan untuk kategori rendah adalah 8, kategori sedang 27, dan kategori tinggi adalah 5. Persentase untuk kategori

sedang adalah 20%, kategori rendah adalah 67,5%, dan kategori tinggi adalah 12,5%.



Gambar 3. Histogram Kualitas Pelayanan

Tabel 13. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.20108064
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.087
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel diatas, nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05. Maka nilai residual data dapat dikatakan normal.

Mengkorelasikan parameter independen dengan residu adalah bagaimana tes sperma rho dilakukan.

Keraguan (ketidak akuratan hasil analisis regresi) akan muncul jika terdapat bukti heteroskedastisitas atau permasalahan. Apabila model regresi baik maka gejala heteroskedastisitas tidak ada.

Tabel 14. Uji Heteroksidatisitas

Correlations			Perilaku Asertif	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Perilaku Asertif	Correlation Coefficient	1.000	.114

		Sig. (2-tailed)	.	.467
		N	43	43
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.114	1.000
		Sig. (2-tailed)	.467	.
		N	43	43

Pedoman uji spearman rho yaitu:

- Jika nilai Sig. 2-tailed ($> 0,05$) maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas
- Jika nilai Sig. 2-tailed ($< 0,05$) maka kesimpulannya terjadi gejala heterokedastisitas.

Dari tabel diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05.

Tabel diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas karena nilai pentingnya lebih besar dari 0,05.

Pembahasan Hasil Penelitian

Perilaku Asertif Staf Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Analisis hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar staf perpustakaan menunjukkan kecenderungan berjuang. Faktanya, sebagian besar pustakawan mempunyai kemampuan dalam mengungkapkan perasaannya, mengemukakan pendapatnya, serta menghormati hak dan kepentingan orang lain. Hasil menunjukkan hal, peneringkatan 28 pustakawan atau 70% dari 40 pustakawan menunjukkan perilaku menyita waktu. Pustakawan bagian ini seringkali memiliki kemampuan untuk mengungkapkan perasaannya. Kepada orang lain Sedangkan sisanya sebanyak 7 orang pustakawan yang mewakili 17,5% pegawai perpustakaan mempunyai motivasi tinggi, dan 5 orang pustakawan yang mewakili 12,5% mempunyai perilaku rendah. Mereka tidak mampu mengungkapkan pikiran dan perasaannya serta

tidak bisa menghargai hak dan kewajiban orang lain.

Staf perpustakaan yang memiliki perilaku asertif tinggi biasanya mampu mengungkapkan kebutuhan. Namun, orang yang lain bisa menghargai perkataannya sebab ia juga mempertimbangkan keperluan orang lain dalam tuturannya. Jadi tidak langsung ia menghargai yang orang lain butuhkan ([Berko, Aitken & Wolvin, 2010](#)). Walaupun tidak sedikit staf perpustakaan merasa tidak aman, mereka punya alasan bagus atas perilaku mereka. Rata-rata penyebab banyak karyawan tidak berperilaku asertif, di lingkungan kerja baru, kurang adaptasi, kurang berani mengatakan sesuatu, dan lain-lain. Menurut ([Berko et al., 2010](#)) seseorang yang tahu bagaimana bertindak dengan percaya diri adalah hal yang menghibur. Namun jika faktor lingkungan sosial tidak begitu mendukung, mustahil staf perpustakaan bisa mendapatkan kenyamanan tersebut.

Tindakan afirmatif adalah kemampuan ketika mengungkapkan sebuah rasa, *ability* ketika mengatakan sebuah apa yang dipercaya dan pikiran yang secara *open minded* serta melindungi hak sendiri ([Stein, 2017](#)). Ketika seseorang aktif dalam mengungkapkan kebutuhan dan pendapatnya, maka ia akan endapat tujuan yang ia inginkan ([Berko et al., 2010](#)).

Perilaku asertif juga memiliki manfaat yang banyak untuk peningkatan diri bagi para siswa. Menurut Purba dan Pratiwi manfaat dari suatu perilaku asertif antara lain:

- Masyarakat menyadari posisi dan kehadiran mereka, sehingga menciptakan peluang-peluang baru.

2. Dapatkan banyak teman dan akan cepat bekerja sama.
3. Memungkinkan diplomasi dan pengaruh terhadap orang lain.
4. Membuat orang merasa dihargai karena kepentingan dan kebutuhannya terakomodasi.

Pustakawan yang tegas dapat menegaskan posisinya tanpa perlu melakukan diskriminasi terhadap hak orang lain. Orang lain menerima pendapat pustakawan yang percaya diri dengan sangat mudah tanpa rasa cemas atau penolakan yang agresif. Bahwa banyak orang yang menyukai petugas perpustakaan dengan ikhlas, bukan karena paksaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan sosial pegawai perpustakaan. Salah satunya adalah kedewasaan. Keterampilan sosial memerlukan kematangan fisik dan psikis, serta kemampuan mempertimbangkan proses sosial, memberi dan menerima pendapat orang lain, kematangan intelektual dan emosional. Selain itu, kemampuan berbahasa juga penting. Oleh karena itu, sosialisasi yang baik memerlukan kematangan fisik, agar setiap individu dapat menjalankan kewajibannya secara fisik dengan baik ([Masganti n.d.](#)).

Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Hasil dari penelitian ini, disimpulkan mayoritas staf perpustakaan mempunyai tingkat kualitas pelayanan yang sedang. Artinya, perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik di perpustakaan. Diketahui melalui hasil kategorisasi dimana dari 40 staf perpustakaan, sebanyak 27 staf perpustakaan dengan persentase 67,5% memiliki tingkat kualitas pelayanan pada kategori sedang. Sedangkan sisanya, sebanyak 5 staf dengan persentase 12,5 % memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dan 8 staf perpustakaan dengan persentase 20% memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah.

Dari penjelasan diatas, kualitas pelayanan

di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sudah baik dapat dilihat dari hasil penelitian yang di jawab oleh responden. Berdasarkan pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik seperti bahan pustaka yang cukup banyak, tempat membaca, tersedia komputer, dan staf perpustakaan mampu melayani dengan perhatian dan mampu menjalin hubungan baik dengan para pemustaka. Walaupun ada hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rendah karena ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan yang diharapkan.

Namun, dari hasil yang didapatkan pada penjelasan diatas ini sejalan dengan studi sebelumnya, yaitu studi ([Santoso, 2018](#)) Budi Santoso tentang analisis perilaku asertif staf perpustakaan di bagian layanan di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif menggunakan analisis mean dan grand mean yang menunjukkan bahwa perilaku asertif di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berada pada tingkat tinggi. Dan terdapat hubungan yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi perilaku asertif seseorang untuk merasa nyaman dan aman serta dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

Menurut ([Iskandar, 2020](#)) staf perpustakaan bertugas untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka dengan sebaik-baiknya. Menurut asumsi peneliti, sikap asertif staf perpustakaan berbanding lurus dengan kepuasan atas kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna maupun staf perpustakaan lain. Implikasi dari perilaku asertif yang dapat membuat pemustaka merasa puas adalah ketika sebagai staf perpustakaan sebagai penyedia layanan profesional mampu melayani dengan sikap terbuka kepada pemustaka yang menunjukkan rasa hormat dan pemustaka mendapat gambaran perasaan kita sehingga muncul rasa nyaman dan aman serta tidak takut untuk

menyampaikan keluhan kepada staf perpustakaan dan menciptakan rasa senang dan kenyamanan tersendiri di dalam diri staf perpustakaan. Oleh karenanya perilaku asertif sangatlah berkaitan dengan kualitas pelayanan di perpustakaan.

Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap 40 karyawan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo, ditemukan bahwa ada korelasi positif antara perilaku asertif karyawan perpustakaan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah 0.000, yang berarti $p < 0,05$ atau lebih rinci, dan nilai t tabel adalah 2.024, yang berarti t tabel < 8.717 adalah nilai R .

Berdasarkan temuan analisis data penelitian terhadap 40 pegawai perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karo ditemukan bahwa perilaku agresif petugas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) atau nilai t tabel sebesar 2,024 (t tabel $< 8,717$). Nilai R kuadratnya sebesar 0,517. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku asertif mempunyai pengaruh sebesar 51,7% terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasna Hani Shobari (2022), yang menemukan bahwa perilaku asertif staf perpustakaan berdampak pada kualitas pelayanan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Budhi Santoso (Santoso, 2018) yang menemukan bahwa perilaku asertif staf perpustakaan sangat penting dan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Contoh perilaku asertif pustakawan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

adalah ketika pustakawan mampu bersikap tegas, misalnya ketika pembaca mengajukan pertanyaan yang berada di luar wewenang perpustakaan, pustakawan menolak memberikan jawaban karena itu di luar wewenang perpustakaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Hasna Hani (Rahayu & Sobari, 2021), yaitu perilaku asertif staf perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Budhi Santoso (Santoso, 2018), bahwa perilaku asertif sangat penting dimiliki oleh staf perpustakaan dan memiliki pengaruh terhadap layanan di perpustakaan. Perilaku asertif pustakawan terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo dapat dilihat pada saat pustakawan mampu bersikap tegas, seperti ketika pembaca mengajukan pertanyaan yang di luar wewenang perpustakaan, pustakawan menolak memberikan jawaban karena itu di luar wewenang perpustakaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif pustakawan memberikan pengaruh atau kekuatan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Implikasi

Penelitian ini mendapatkan hasil yang dapat dirincikan implikasi secara teoritis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

- a. Memberikan tugas dan tanggung jawab kepada petugas perpustakaan, serta memberikan rasa aman dan nyaman, dapat membantu mereka mencapai perilaku asertif.
- b. Kemampuan bersosialisasi mempunyai pengaruh terhadap perilaku asertif. Ketika staf perpustakaan memiliki perilaku asertif yang tinggi maka akan memberikan suatu kenyamanan serta

menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik.

- c. Kemampuan organisasional yang dimiliki staf perpustakaan dapat berpengaruh terhadap perilaku asertif. Staf perpustakaan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi tentunya mempunyai dedikasi dan keinginan untuk memberikan hal hal yang lebih terhadap sekitarnya dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan untuk membantu organisasi lain dan pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo menjalankan peran dan kewajibannya untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan tetap menjaga suasana kerja yang nyaman dan produktif di perpustakaan. Staf dapat bersikap asertif tanpa merasa tertekan. Dia merasakan kengerian muncul di dalam dirinya.

SIMPULAN

Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo, tingkat perilaku asertif staf adalah sedang, dengan 28 penilaian dan 16 pernyataan dengan persentase 70%. Ini menunjukkan bahwa perilaku asertif staf adalah baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan perpustakaan telah berperilaku dengan berani, memiliki kemampuan untuk mengungkapkan pendapat mereka tentang dana pa, memiliki kemampuan untuk menegakkan hak pribadi dan menghargai hak orang lain.

Tingkat Kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah sedang dengan rincian penilaian oleh 27 responden dan 14 item pernyataan dengan persentase 67,5%. Ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sudah baik. Artinya staf perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka dan mampu berperilaku asertif guna meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.

Dampak perilaku asertif terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karo bersifat ringan dan baik. Artinya, tingkat perilaku asertif staf yang tinggi menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi, dan tingkat perilaku asertif yang rendah menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah.

Saran untuk karyawan perpustakaan: berusahalah untuk mengungkapkan perasaan orang lain. Untuk membuat mereka tahu apa yang anda rasakan dan inginkan, beritahu teman pendapat dan keyakinan Anda. Namun, Jangan abaikan pikiran temanmu agar mereka tidak merasa kesal. Disarankan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo untuk mempertimbangkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka dan memberikan beban tugas dan pengertian kepada staf sesuai dengan keterampilan mereka. Ini akan mendorong staf untuk berperilaku bebas tanpa tekanan dari atasan.

Selain itu, karyawan perpustakaan harus dapat berkomunikasi dengan baik agar mereka dapat dengan efektif menyampaikan saran dan motivasi tanpa menyinggung perasaan orang lain. Calon sarjana dapat melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dengan menggunakan data terkini dari objek penelitian seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memasukkan lebih banyak variabel independen yang terkait dengan perilaku organisasi yang kuat. Ini akan memudahkan untuk mengidentifikasi subjek untuk dipelajari.

PENULIS

- 1 **Lisa Darmayanti** : UIN Sumatera Utara Medan
lisa0601193155@uinsu.ac.id / 083816407172
- 2 **Abdul Karim Barubara**: UIN Sumatera Utara Medan
<https://scholar.google.co.id/citations?user=jSDAZcIAAAAJ&hl=en>
abdulkarimbatubara@uinsu.ac.id / +62 813-7088-8966
- 3 **Franindya Purwaningtyas** : UIN Sumatera Utara Medan
<https://scholar.google.com.tw/citations?user=erACy9gAAAAJ&hl=id>
franindya@uinsu.ac.id / +62 852-9711-2224

DAFTAR PUSTAKA

- Arkiyah, Nanik. 2016. "Sikap Asertif Staf Perpustakaan Dalam Menghadapi Pemustaka: Sudahkah Diterapkan?"
- Berko, R., J. E. Aitken, and A. Wolvin. 2010. *ICOMM: Interpersonal Concepts and Competencies: Foundations of Interpersonal Communication*. Rowman & Littlefield Publishers.
[https://books.google.co.id/books/about/ICOMM Interpersonal Concepts and Competencies.html?id=0W8U2Z1VTSoc&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/ICOMM%20Interpersonal%20Concepts%20and%20Competencies.html?id=0W8U2Z1VTSoc&redir_esc=y)
- Caputo, Janette S. 2016. *The Assertive Librarian*. [Phoenix, AZ]: Oryx Press.
[https://books.google.co.id/books/about/The Assertive Librarian.html?id=hkOxA-AAIAAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/The%20Assertive%20Librarian.html?id=hkOxA-AAIAAJ&redir_esc=y)
- Devito, Joseph A., and Agus Maulana. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Digdownseiso, Kumba. 2017. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Deepublish.
[https://books.google.co.id/books/about/Metodologi Penelitian Kuantitatif.html?id=A6fRDwAAQBAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metodologi%20Penelitian%20Kuantitatif.html?id=A6fRDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Fazril, Fazril, and Yossy Dwi Erliana. 2022. "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Perilaku Asertif Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa." *Jurnal Psimawa : Diskursus Ilmu Psikologi Dan Pendidikan* Vol. 5(1 SE-):30–35.
<https://doi.org/10.36761/jp.v5i1.1591>
- Hargie, O. 2011. *Skilled Interpersonal Communication: Research Theory and Practice, Fifth Edition*. USA and Canada: Routledge. Fifth Edit. USA and Canada: Routledge.
[https://books.google.co.id/books/about/Skilled Interpersonal Communication.html?id=2mUjRXbXHXcC&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Skilled%20Interpersonal%20Communication.html?id=2mUjRXbXHXcC&redir_esc=y)
- Hartley, Peter. 2019. *Interpersonal Communication: Research Theory and Practice Fifth Edition USA and Canada*. Routledge.
[https://books.google.co.id/books/about/Interpersonal Communication.html?id=HxQkmzOv3JQC&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Interpersonal%20Communication.html?id=HxQkmzOv3JQC&redir_esc=y)
- Hendryadi, Suryani; 2016. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
<https://books.google.co.id/books?id=YHA-DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Husna, Jazimatul. 2018. "Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Dalam Keberhasilan Program Liaison Librarian Di Perpustakaan." *Jurnal Kajian Buadya, Perpustakaan Dan Informasi* Vol.2 (4).
<https://doi.org/10.14710/anuva.2.4.437-449>
- Iskandar. 2020. *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Masganti, Sit. n.d. *Perkembangan Peserta Didik*. Depok: Prenadamedia Group.
- Namira, Fatya Artha, Joko Tri Nugraha, and Eny Boedi Orbawati. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota

- Magelang.” *Innovatif : Journal Of Social Science Research* Vol. 3 (3) :1797–1808. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, and Noviansyah Rizal. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press. <http://repository.itbwigalumajang.ac.id/id/eprint/1073>
- Rahayu, R. N., and S. Sobari. 2021. “Analisis Bibliometrik Jurnal PARI Periode 2016-2020.” *Jurnal Pustaka Ilmiah* Vol.7(1). <https://doi.org/10.20961/jpi.v7i1.49295>
- Ramadhani, Dini, Nur Aini, and Abdul Munir. 2023. “Hubungan Self Esteem Dan Sosial Ekonomi Orangtua Dengan Perilaku Asertif Siswa Di Sekolah UPT SMPN 1 Nibung Hangus Kabupaten Batubara The Correlation between Self Esteem and Economic Social of Parents with Assertive Behavior of UPT SMPN 1 Nibung Hangus Students.” 5(4):3039–47. *Journal Of Education, Humaniora And Social Science* (JEHSS) Vol 5 (4). <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1723>
- Ramadhani, Nabila, Yeni Umaroh, and Subandi. 2024. “Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dalam Supervisi Pendidikan.” *Jurnal Media Akademik* 2(6). <https://doi.org/10.62281/xm35x263>.
- Sahidi, Sahidi. 2021. “Implementasi Etika Pustakawan Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak Sahidi.” *IQRA Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 15(1). <https://doi.org/10.30829/iqra.v15i1.9242>
- Santoso, Budhi. 2018. “Analisis Perilaku Asertif Pustakawan Di Bagian Layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.” *Jurnal Sosiologi Nusantara* Vol.4(2 SE-Articles):98–104. <https://doi.org/10.33369/jsn.4.2.98-104>
- Sara, Yunda, et.al,. 2021. *Kreativitas, Inovasi, Dan Keunikan Sebagai Daya Tarik Perpustakaan*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta. [https://books.google.co.id/books/about/Kreativitas Inovasi dan Keunikan sebag](https://books.google.co.id/books/about/Kreativitas_Inovasi_dan_Keunikan_sebag)
[ai.html?id=Ua9CEAAAQBAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Kreativitas_Inovasi_dan_Keunikan_sebag)
- Stein, Steven J. 2017. *The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success*. Kanada: Jossey Bass. <https://books.google.co.id/books?id=UxwFVLDZaS0C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Syafina, Laylan. 2019. *Metode Penelitian Akuntansi (Pendekatan Kuantitatif)*. Medan: FEBI UIN-SU Press. [https://www.academia.edu/42166383/Buku Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif](https://www.academia.edu/42166383/Buku_Metode_Penelitian_Akuntansi_Pendekatan_Kuantitatif)
- V, Hemavathy, and S. Saradha Devi. 2016. “Assertive Communications.” *Oleh Jurnal Internasional BEST: International Journal of Humanities, Arts, Medicine and Sciences (BEST: IJHAMS)* Vol. 4(Issue 1).
- Wijayanti, Eka Yulia. 2022. “AL-TARBIYAH : JURNAL PENDIDIKAN (The Educational Journal) MENINGKATKAN PERILAKU ASERTIF PESERTA DIDIK.” *AL-TARBIYAH Jurnal Pendidikan (Education Of Journal)* Vol. 32(1):24–40. <https://doi.org/10.24235/ath.v32i1.10619>
- Wood, Julia. 2010. *Interpersonal Communication: Everyday Encounters, Sixth Edition*. Amerika Serikat: Lyin Uhl. Sixth Edit. Amerika Serikat: Lyin Uhl. [https://books.google.co.id/books/about/Interpersonal Communication.html?id=PdpoPgAACAAJ&redir_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Interpersonal_Communication.html?id=PdpoPgAACAAJ&redir_esc=y)