

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN
PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UMUM
KABUPATEN BANTUL**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Peprustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh :

Irvan Revaldi

14140005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Revaldi

NIM : 14140005

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 3 Mei 2019



Irvan Revaldi
NIM. 14140005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/ DA /PP.00.9/ 868 /2019

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN PELAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRVAN REVALDI
Nomor Induk Mahasiswa : 14140005
Telah diujikan pada : Selasa, 07 Mei 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 07 Mei 2019

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEK A N



Dr. H. A. Ahmad Patah, M.Ag.
NIP. 19610727 198803 1 002

Dr. Anis Masruri S.Ag.,SIP.,M.SI
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr. Irvan Revaldi
Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
DI Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Irvan Revaldi
NIM : 14140005
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : "Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul"

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal ini, saya berharap agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah, untuk itu saya ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Mei 2019
Dosen Pembimbing



Dr. Anis Masruri S.Ag.,SIP.,M.SI
NIP. 197109011998031003

MOTO

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang”.

(William J. Siegel)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan.

Orang-orang yang selalu bertanya kapan skripsimu selesai, kapan wisuda. Hal tersebut merupakan suatu pertanyaan yang membuat saya frustrasi sekaligus yang mendorong dan menyadarkan saya untuk terus mengerjakannya hingga selesai.

Orang tua penulis, Bapak Sarjono dan Ibu Yayuk Mardiyah yang sangat saya hormati dan cintai. Terima kasih atas do'a, motivasi dan kasih sayang yang tiada batasnya.

Bapak Dr. Anis Masruri S.Ag.,S.IP.,M.SI terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan moivasinya.

Fera Mei saroh terimakasih selalu mendorong penulis untuk segera menyelesaikan skripsinya untuk masa depan.

Sahabat-sahabat penulis, Arif Afida Ariyanto, Melisia Windhi Astuti dan lainnya, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

INTISARI
PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN
PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN
BANTUL
Oleh
Irvan Revaldi
14140005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian pemustaka yang sudah menjadi anggota perpustakaan dan objek penelitian adalah kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota aktif dengan jumlah 20.825 anggota. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus *Taro Yamane* dan didapat sampel sejumlah 100 orang. Cara penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Variabel penelitian ini bersifat tunggal yaitu kinerja pustakawan. Pengukuran kinerja pustakawan, peneliti menggunakan lima subvariabel, yaitu subvariabel kehandalan, subvariabel daya tanggap dan subvariabel kompetensi, subvariabel kesopanan, dan subvariabel komunikasi. Teknik pengumpulan data dengan metode Kuesioner/Angket, Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil 2,89 dan dapat dikategorikan baik. Adapun rincian untuk masing-masing subvariabel yaitu untuk subvariabel kehandalan sebesar 2,80 kategori baik, subvariabel daya tanggap sebesar 3,09 kategori baik, subvariabel kompetensi sebesar 2,69 kategori baik, subvariabel kesopanan sebesar 3,02 kategori baik dan subvariabel komunikasi sebesar 2,89 kategori baik. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus skala interval tersebut dapat diketahui bahwa, kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah tergolong baik. Riset ini memberikan rekomendasi kepada petugas pelayanan referensi untuk lebih meningkatkan kinerja yang lebih handal dalam melayani pemustaka.

Kata Kunci : persepsi pemustaka, kinerja pustakawan, pelayanan referensi

ABSTRACT

THE PERCEPTION OF USER ON LIBRARY PERFORMANCE IN REFERENCE SERVICES IN PUBLIC LIBRARY OF BANTUL REGENCY

By

Irvan Revaldi

14140005

The purpose of this research is to know perceptions of visitors to the performance of librarians reference services in the Public Library of Bantul Regency. This is a descriptive-quantitative research, with the subject of library research who has become a member of the library and librarian's performance in the field of public services in the Bantul Regency Public Library. The population of this research is the whole active members with the total of 20.825 members. From the population the sample taken by Taro Yamane formula, the amount of the sample in this research was 100 members. Sample-taking method used was accidental sample technique. The variable of this research is single which is the librarian performance. To measure the librarian performance, the researchers use five subvariable, there are subvariable reliability, subvariable responsiveness, subvariable competence, subvariable courtesy, and subvariable communication. The data collection methods are Questionnaire, Observation, Documentation, and Interview. Validity and reliability test used the correlation formulas of Product Moment and Alpha Cornbach. And the data analysis used Mean and Grand Mean formulas. The result of this research showed that the whole average score of the five variables that calculated by using Mean and Grand Mean formulas earned the score of 2.89 with "good" category. As for the details of each variable that is the sub variable of reliability has earned 2.80 is good category, sub variable responsiveness earned 3.09 is good category, sub variable competence earned 2.69 is good category, sub variable courtesy earned 3.02 is good category, and sub variable communication earned 2.89 is good category. Based on the calculation on using formulas scale such intervals, we know that the librarian's performance reference services in the Bantul Regency Public Library is considered to be good. This research recommends the staffs of reference service to increase their performance to be more reliable in to serving members.

Keywords : perception of library member, librarian performance, references service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul”. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, para sahabat, tabiin dan para penerus dakwah.

Selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Dr. H. Akhmad Patah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan dukungan.
3. Ibu Marwiyah, S. Ag., M. Si., selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa memberikan dukungan.
4. Dr. Anis Masruri S.Ag., S.IP.,M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa sabar memberi arahan kepada penulis.

5. Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd dan Drs. Djazim Rohmadi, M.Si, selaku dosen penguji munaqosyah yang telah memberi kritik, saran dan masukan sebagai penyempurna skripsi yang peneliti buat.
6. Ayah dan Ibu yang selalu menjadi motivasi terbesar menyelesaikan proposal ini.
7. Kepada Kepala Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Perpustakaan Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.
8. Teman-teman seperjuangan IP 2014 terutama keluarga IP A yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala kerjasama, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.
9. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan terutama dalam bidang perpustakaan. Semoga apa yang telah peneliti dapatkan bisa bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 23 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4

1.5. Sistematika Pembahasan	5
-----------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1 Persepsi	10
2.2.2 Pemustaka	11
2.2.3 Kinerja Pustakawan.....	11
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.2.5 Pengukuran Kinerja Pustakawan.....	13
2.2.6 Tugas Pustakawan.....	15
2.2.7 Kode Etika Pustakawan	16
2.2.8 Tujuan Kode Etik Pustakawan	17
2.2.9 Kepribadian Pustakawan	17
2.2.10 Kewajiban Pustakawan Kepada Masyarakat	18
2.2.11 Perpustakaan Umum.....	18
2.2.12 Tugas Perpustakaan Umum.....	19
2.2.13 Tujuan Perpustakaan Umum.....	20
2.2.14 Layanan Perpustakaan	20
2.2.15 Pelayanan Referensi	21

2.2.16 Tujuan Pelayanan Referensi.....	22
2.2.17 Tugas dan Fungsi Pelayanan Referensi	22
2.2.18 Kinerja Pustakawan Referensi	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Tempat dan Waktu peneltian.....	25
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Populasi danSampel	26
3.5. Variabel Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Pengolahan Data	32
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.9.1 Uji Validitas.....	32
3.9.2 Uji Reliabilitas	35
3.10 Metode Analisis Data.....	36

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	39
4.1.2 Visi dan Misi.....	40

4.1.3	Gedung Perpustakaan.....	40
4.1.4	Tugas dan Fungsi	41
4.1.5	Jam Pelayanan Perpustakaan.....	41
4.1.6	Struktur Organisasi	42
4.1.7	Staf Perpustakaan.....	42
4.1.8	Fasilitas	43
4.1.9	Tata Tertib Pengunjung.....	43
4.1.10	Prosedur Peminjaman dan Pengembalian	44
4.1.11	Syarat Peminjaman Buku.....	44
4.1.12	Jenis Koleksi	45
4.1.13	Jenis Layanan.....	46
4.2	Hasil dan Pembahasan	47
4.2.1	Subvariabel Keandalan.....	49
4.2.2	Subvariabel Daya Tanggap	54
4.2.3	Subvariabel Kompetensi	57
4.2.4	Subvariabel Kesopanan.....	60
4.2.5	Subvariabel Komunikasi	66
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengukuran Instrumen dengan Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Intrumen Penelitian	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Intrumen Penelitian	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Penelitian	36
Tabel 3.5 Nilai Interval	38
Tabel 4.1 Nilai Interval	48
Tabel 4.2 Pustakawan Selalu Memberikan Informasi yang Akurat Kepada Saya.....	49
Tabel 4.3 Pustakawan Mampu Memberikan Pelayanan Referensi dengan Benar	50
Tabel 4.4 Pustakawan Mampu Memberikan Pelayanan Referensi Dengan Cepat	51
Tabel 4.5 Pustakawan Memberikan Pelayanan Referensi Secara Konsisten.....	52
Tabel 4.6 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Kehandalan.....	53
Tabel 4.7 Pustakawan Memberikan Respon yang Baik.....	54
Tabel 4.8 Pustakawan Selalu membantu Saya Ketika Mengalami Kesulitan.....	55

Tabel 4.9 Pustakawan Bersedia Menunjukkan Tempat Koleksi	55
Tabel 4.10 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel	
Daya Tanggap	56
Tabel 4.11 Pustakawan Mampu Mengembangkan Teknik	57
Tabel 4.12 Pustakawan Memiliki Pengetahuan Tentang	
Pelayanan Referensi	58
Tabel 4.13 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Kompetensi	59
Tabel 4.14 Pustakawan Selalu Bersikap Sopan Santun	60
Tabel 4.15 Pustakawan Selalu Perhatian	61
Tabel 4.16 Pustakawan Selalu Ramah	62
Tabel 4.17 Pustakawan Selalu Menghormati	63
Tabel 4.18 Pustakawan Bersikap Baik	64
Tabel 4.19 Hasil Skor Responden Terhadap Subvariabel Kesopanan	65
Tabel 4.20 Pustakawan Mampu Berkomunikasi	66
Tabel 4.21 Pustakawan mampu Menciptakan rasa Nyaman	67
Tabel 4.22 Pustakawan Mampu Menjawab Secara Jelas	68
Tabel 4.23 Hasil Skor Responden terhadap Subvariabel Komunikasi	69
Tabel 4.24 Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum	
Kabupaten Bantul	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner (Agket) Penelitian	78
Lampiran 2 Hasil Data Responden Uji Validitas N=30.....	80
Lamipran 3 Hasil Uji Validitas	81
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 5 Data Hasil Penyebaran Kuesioner pada 100 Responden.....	86
Lampiran 6 Lampiran Surat Izin Penelitian.....	89
Lampiran 7 Curriculum Vitae	92



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan jendela suatu bangsa, karena keberadaan perpustakaan menjadi penunjang kelengkapan sarana informasi yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Menurut Sulisty-Basuki (1991:127) bahwa kedudukan perpustakaan tidaklah berada di awang-awang, melainkan berada di tengah masyarakat serta dipelihara dan dikembangkan oleh masyarakat, maka sudah sepatutnya perpustakaan memberikan jasa untuk masyarakat khususnya pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan harus berusaha memberikan layanan semaksimal mungkin bagi pemustaka.

Salah satu lembaga yang mendirikan perpustakaan untuk kepentingan masyarakat adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum menurut Undang-undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 1 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat (Hermawan dan Zen, 2006:30). Sudah menjadi kewajiban perpustakaan untuk menanggapi permintaan masyarakat dalam mendapatkan sumber-sumber akses informasi yang semakin

mempunyai tugas dan tanggungjawab melaksanakan pengelolaan dan pelayanan dalam perpustakaan. Pelayanan yang optimal tidak bisa di lepaskan dengan peran pustakawan sebagai elemen yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan, sehingga perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang baik, dan dinilai buruk jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika berlangsungnya kegiatan layanan tersebut. Hal tersebut merupakan tolok ukur kualitas sebuah pelayanan perpustakaan. Layanan yang diberikan kepada pemustaka mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan (F. Rahayuningsih, 2007:19).

Pelayanan yang ada di perpustakaan pun bermacam-macam, salah satunya adalah pelayanan referensi. Rahayuningsih (2007:87) menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah kegiatan pelayanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan referensi merupakan sebagian pelayanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk

kepentingan studi dan riset (*American Library Association*) dikutip dalam (Qalyubi, dkk 2007: 226).

Berdasarkan hasil observasi bulan April 2018 mewancarai dua pemustaka mendapatkan hasil yang berbeda yang pertama yaitu mengatakan bahwa pelayanan referensi sudah termasuk kategori baik dikarenakan setiap hari selalu ramai pengunjung dari berbagai kalangan masyarakat. Namun dipihak lain pemustaka kedua mengatakan bahwa pelayanan kurang optimal dikarenakan masih ada pustakawan yang bersikap acuh kepada pemustaka dan kurang tanggap dalam melayani pemustaka. Maka dari itu perlu adanya penilaian persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pelayanan referensi agar nantinya bisa menjadi acuan untuk memperbaiki kinerja pustakawan pelayanan referensi dan pelayanan lainnya agar menjadi lebih baik. Hal tersebut yang mendasari penulis tertarik untuk meneliti tentang “ Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ditentukan rumusan masalah yaitu Bagaimanakah Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, masyarakat pada umumnya, peneliti selanjutnya, dan bagi penulis sendiri. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang luas tentang ilmu perpustakaan serta diharapkan pustakawan dapat mengetahui tugas-tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dalam profesinya sebagai pustakawan.
2. Bagi akademis, dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang sejenis untuk membahas lebih jauh tentang kinerja pustakawan referensi.
3. Bagi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dapat dijadikan bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja pustakawan agar fungsi pustakawan benar-benar dijalankan sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka sesuai yang diharapkan.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bab ini dalam tinjauan pustaka dikemukakan mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini, sedangkan di dalam landasan teori berisi teori-teori

yang dikemukakan oleh pakar/ ilmuwan yang dipakai sebagai pendukung dalam penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini, peneliti menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu Jenis Penelitian, Subjek dan Obyek Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Validitas dan Reliabilitas.

BAB IV merupakan gambaran umum dan pembahasan.

BAB V merupakan bagian penutup dari skripsi ini, berisi kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar kinerja pustakawan berdasarkan persepsi pemustaka dalam pelayanan umum sudah baik. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil analisis nilai rata-rata total sebesar 2,89 dan berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$. Berdasarkan skala interval dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Pustakawan Pelaynan Referensi Umum Di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori baik.

Adapun rincian untuk nilai rata-rata total kelima sub variabel adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata total dari sub variabel kehandalan dengan nilai *grand mean* sebesar 2.80 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$ dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kehandalan pada kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
2. Nilai rata-rata total dari sub variabel daya tanggap dengan nilai *grand mean* sebesar 3.09 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$ dan dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pada kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.

3. Nilai rata-rata total dari sub variabel kompetensi dengan nilai *grand mean* sebesar 2.69 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$ dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
4. Nilai rata-rata total dari sub variabel kesopanan dengan nilai *grand mean* sebesar 3.02 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$ dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kesopanan pada kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
5. Nilai rata-rata total dari sub variabel komunikasi dengan nilai *grand mean* sebesar 2.89 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$ dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada kinerja pustakawan pelayanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data pada simpulan di atas peneliti akan memberikan saran untuk lebih meningkatkan kinerja pustakawan dalam melayani pemusaka di pelayanan referensi dalam setiap aspek, meskipun hasil nilai rata-rata dari lima subvariabel sudah masuk kategori baik tetapi terdapat indikator yang rata-ratanya paling rendah yaitu subvariabel kompetensi dengan nilai *grand mean* sebesar 2.69 berada pada interval $2.51 < X \leq 3.25$. Maka dari itu perlu meningkatkan kinerja dari berbagai aspek agar nantinya pelayanan referensi akan menjadi lebih baik.

Adapun saran untuk digunakan pada semua variabel adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memberikan saran agar pustakawan pelayanan referensi lebih tanggap dalam memecahkan masalah pemustaka.
2. Pustakawan pelayanan referensi perlu meningkatkan pengetahuannya khususnya mengenai pelayanan referensi, agar pustakawan menguasai tentang seluk beluk pelayanan referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Kamus Besar Bahasa Indonesia. [online]. Tersedia di: <https://kbbi.web.id/>. Diakses 20 Oktober 2018.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haidar, Fiqie Iklil. 2018. *Persepsi Pemustaka Tentang Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan HAMKA SD Muhammadiyah Condongcatur Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Hanifah, Aulia. 2016. *Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Eika Kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Inasari, Gusi Ulfah. 2015. *Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Umum kabupaten Kulonprogo*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book.

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mustafa EQ, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Nurjanah, Nina. 2013. *Penilaian Kinerja Pustakawan Pada Bagian Pelayanan Umum Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (Ditinjau Menggunakan Teknik Analisis Moser)*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi, Syihabuddin,dkk (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi fakutas Adab dan Ilmu Budaya.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakart: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Jogyakarta:

Pustaka Pelajar.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia

_____. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan.: Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.

Suwarno, Wji. 2009. *Psikolog Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dalam *hukumonline.com*, diakses pada 20 September 2018, pukul 21:00 WIB.

Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan referensi: Berawal dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu.

Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA