

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
BAGIAN PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
UMUM DAERAH KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP) Pada Program
Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh:

Liswati

NIM. 04141891

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

2009

Drs. Budiyono, SIP
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudari Liswati

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara,

Nama : Liswati

NIM : 04141891

Judul :Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul.

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas segera dimunaqsyahkan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Mei 2009
Pembimbing



Drs. Budiyono, SIP
NIP. 1962 04101993031004



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 1702 /2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KABUPATEN BANTUL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Liswati
NIM : 04141891
Telah dimunaqasyahkan pada : 4 September 2009
Nilai Munaqasyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Drs.Budiyono, SIP
NIP. 19620410 199303 1 004

Penguji I

Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS.
NIP. 19690905 200003 2 001

Penguji II

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

Yogyakarta, 20 Nopember 2009
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab
DEKAN



Prof.Dr. H/Syihabuddin Qalyubi, Lc.,M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001

Halaman Motto

"Berusahalah untuk menjadi apa yang kita lakukan.

Jika hati kita sedang tidak damai,
maka lakukan sesuatu yang dapat mendamaikan orang lain,
dan perhatikan hasilnya"

Mario Teguh

Persembahan

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ▶ Ayah dan Bundaku (Almh.),
- ▶ Korp IPI' 04,
- ▶ Almamater Tercinta Fakultas Adab UI N Sunan Kalijaga,
- ▶ Gustie_Q,

I Love You all...

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، خالق الإنسان في أحسن تقويم، الصلاة
والسلام علي سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين وعلي آله وأصحابه
ومن تبعه بإحسان إلي يوم الدين، أما بعد...

Puji syukur saya haturkan ke Hadirat Allah SWT, yang telah menganugerahkan nikmat Islam dan iman. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Rasul pembawa misi pembebasan dari pemujaan terhadap berhala, Rasul dengan misi suci untuk menyempurnakan akhlak yang mulia. Semoga kesejahteraan senantiasa menyelimuti keluarga dan sahabat Nabi beserta seluruh umat Islam.

Penulisan skripsi dengan judul: Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Karyawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul ini dapat diselesaikan, meskipun masih sangat jauh dari kesempurnaan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik jika tidak ada bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H Syihabuddin Qalyubi, Lc, M.Ag. Selaku dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan masa studi di kampus ini.
2. Bapak Drs. H. M. Syakir Ali, M.SI. Selaku mantan dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di kampus ini.

3. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,S.IP.,M.Si. Selaku mantan kepala jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku pembimbing Akademik Kelas B angkatan 2004, dan selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab yang telah memberikan banyak pengetahuan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini.
5. Bapak Drs. Budiyo, SIP. Selaku pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran bersedia membimbing serta banyak meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan kritik demi terselesaikannya skripsi ini. Tanpa bantuan, arahan dan pengertiannya penulis yakin akan sangat sulit menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Purwono, SIP, M.SI. Selaku dosen Fakultas Adab, tulus terima kasih penulis sampaikan atas semua bimbingan dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Bapak dan ibu dosen serta Civitas Akademika Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, penulis sampaikan terima kasih atas semua pengetahuan yang telah diberikan.
8. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul dan jajaran pengurus lainnya yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk penelitian skripsi ini.
9. Rasa hormat dan pengabdian penulis haturkan kepada Ayahanda Jumani dan Ibunda Suwisih (Almh.) tercinta, "terima kasih" rasanya sangatlah tidak cukup untuk semua yang telah tercurah. Kasih yang tidak mengenal musim, sayang yang tidak mengenal lelah, ketulusan yang tidak mengenal pamrih, materi yang tak pernah dihitung. Ajaran hidup yang telah diberikan sangat berarti bagi penulis.
10. Kakak-kakakku yang tercinta Marmiah, Kusno, Kustedjo, Rika, Kasmuri, Lina, Sudadi, Atun, yang selalu mendukung dan mendo'akan kesuksesanku. Kalian adalah sumber inspirasi dan motivasi bagi penulis.

11. Keponakanku tersayang Wati, Mustakim, Fitri, Ita, Dea, Daniel trimakasih telah menjadi semangat bagiku.
12. Buat adekku Siti Julaikha (cinok) terima kasih buat waktunya selama ini
13. Tercinta Muhammad Agus Hariyanto, yang telah banyak berkorban dan membuatku Semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi, senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kesetiaan.
14. Buat Ika, Tya, Utik, Rury, Amin, Hamid, Zein, terima kasih buat indahnya persahabatan yang kalian tanamkan.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua bantuannya dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sesederhana apapun tulisan ini penulis berharap semoga dapat memberikan kontribusi bagi perpustakaan dan pembaca. Oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif senantiasa dibuka untuk perbaikan penulisan ini.

Yogyakarta, 9 Juli 2009
Penyusun

Liswati : 04141891

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Nota Dinas	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
Intisari	xvi
Abstract	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Tanggapan Pemustaka	11
2.3 Kinerja Karyawan.....	12
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	14
2.3.2 Penilaian Kinerja	16
2.4 Pelayanan Sirkulasi	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan Sirkulasi	19

2.5 Perpustakaan Umum	19
2.5.1 Perpustakaan	20
2.5.2 Perpustakaan Umum	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Pengertian Metode Penelitian	26
3.2 Jenis Metode Penelitian	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.5 Skala Pengukuran Variabel	27
3.6 Variabel Penelitian	29
3.7 Definisi Operasional	30
3.8 Instrumen Penelitian	30
3.9 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
a. Uji Validitas	32
b. Uji Reliabilitas	34
3.11 Teknik Pengumpulan Data	35
3.12 Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS	40
4.1 Gambaran Umum	40
4.1.1 Dasar Hukum	41
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan	41
4.1.2.1 Tugas Pokok Perpustakaan	41
4.1.2.2 Fungsi Perpustakaan	41
4.1.3 Visi dan Misi	42
4.1.4 Tujuan	43
4.1.5 Program Kerja	43
4.1.6 Layanan Perpustakaan	44
4.1.7 Strategi dan Kebijakan	45

4.1.8 Strategi Pendekatan dan Kelembagaan	45
4.1.9 Strategi Pendekatan Masyarakat	45
4.1.10 Jumlah Pegawai, Jabatan Struktural dan Fungsional	48
4.1.11 Daftar Nama Pegawai Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul	49
4.1.12 Jadwal Pelaksanaan Hari Kerja	50
4.1.13 Sarana dan Prasarana Berdasarkan Laporan Tahun 2007	52
4.1.14 Data Anggota, Peminjam dan Pengunjung Berdasarkan Laporan	52
4.2 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2.2 Uji Validitas	54
4.2.3 Uji Reliabilitas	55
4.3 Analisis Data	56
4.3.1 Analisis Deskriptif	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
Lampiran-lampiran	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kisi-kisi Variabel dan Indikator	31
Tabel 2 Daftar Nama Pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul	49
Tabel 3 Sarana dan Prasarana	52
Tabel 4 Anggota Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul	52
Tabel 5 Peminjam Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul	52
Tabel 6 Pengguna Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul	52
Tabel 7 Jumlah Koleksi Bahan Pustaka	53
Tabel 8 Dana Operasional APBD	53
Tabel 9 Jumlah Koleksi Perpustakaan	53
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi	55
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi	56
Tabel 12 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₁)	57
Tabel 13 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₂)	58
Tabel 14 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₃).....	58
Tabel 15 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₄)	59
Tabel 16 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₅)	60
Tabel 17 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₆)	60

Tabel 18 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X7)	61
Tabel 19 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X8)	62
Tabel 20 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X9).....	62
Tabel 21 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X10)	63
Tabel 22 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X11)	64
Tabel 23 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X12)	64
Tabel 24 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X13)	65
Tabel 25 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X14)	66
Tabel 26 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X15)	66
Tabel 27 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X16)	67
Tabel 28 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X17)	68
Tabel 29 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X18)	68
Tabel 30 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X19)	69
Tabel 31 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X20)	69

Tabel 32 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₂₁)	70
Tabel 33 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₂₂)	71
Tabel 34 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₂₃)	71
Tabel 35 Hasil Rekapitulasi Responden tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X ₂₄)	72
Tabel 36 Hasil Rekapitulasi Responden Secara Keseluruhan tentang Tanggapan Pemustaka terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (X)	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Kuesioner Penelitian	79
- Data Rekapitulasi Responden	83
- Surat Izin Penelitian Skripsi dari Bappeda Propinsi	84
- Surat Izin Penelitian Skripsi dari Bappeda Bantul	85
- Surat Bukti Penelitian	86

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BAGIAN PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KABUPATEN BANTUL**

**Oleh:
Liswati
(04141891)
2009**

INTISARI

Penelitian di bidang perpustakaan, khususnya yang terkait dengan tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian di bidang perpustakaan ini sangat diperlukan sejalan dengan dengan makin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 27 Maret 2009-27 Juni 2009 dengan menggunakan metode survey dan analisis deskriptif menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang menggunakan sample, yaitu pemustaka yang terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul sebanyak 100 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Data yang telah terkumpul diolah kembali dengan menggunakan rumus persentase untuk mengetahui hasil penelitian.

Berdasarkan tanggapan pemustaka, bahwa kinerja yang telah dicapai oleh karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul dengan kategori penilaian tinggi (75%). Artinya, pemustaka menilai bahwa kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul itu baik.

Kata kunci: Pemustaka, Pelayanan Sirkulasi, Kinerja Karyawan, dan Perpustakaan.

**LIBRARY'S USERS RESPONSES TOWARD EMPLOYEES
PERFORMANCE AT CIRCULATION SERVICE DEPARTMENT IN THE
PUBLIC LIBRARY OF BANTUL REGENCY**

**Oleh:
Liswati
(04141891)
2009**

ABSTRAK

Researche on the library field, especially those related with users responses toward the employees performance, are still rarely being conducted. Therefore, this kind of research has a very important role with the rapid growing of science and information technology.

This research was aimed at examining whether or not there is influence of employees performance toward the users satisfaction in The Public Library of Bantul Regency. This research was conducted from March 27th to Juni 27th 2009, applying survey method and descriptive analysis technique with an quantitative method approach. This is a sampling research with a hundred members of the Public Library of Bantul Regency as the research subjects. Data collection was conducted by distributing questionnaires as the main instrument of the research. The collected data was verified using percentage formula to obtain the result of this research.

According to the library users responses, it is showed that employee performance at Circulation Service Department in The Public Library of Bantul Regency has a high category level (75 percent). It means that the users consider the employee performance at Circulation Service Department in The Public Library of Bantul Regency is good category.

Keyword: *Library User, Circulation Service, Employee Performance, and Library.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, perpustakaan sebagai suatu organisasi tidak terlepas dari masalah yang sama dalam meningkatkan sumber daya manusianya, yakni perlunya kompetensi, motivasi, dan profesionalisme di kalangan pustakawannya. Menurut Widjaya (1987:13), bahwa kelancaran serta keberhasilan program kegiatan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien jika karyawan mampu bekerja sama dengan pemustaka. Dalam Hal ini tentunya didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas yaitu para pengelola perpustakaan yang profesional (karyawan), karyawan yang berkualitas memiliki disiplin ilmu di bidang perpustakaan baik melalui pendidikan formal maupun non formal.

Dalam Sutarno, (2006:3) menyebutkan bahwa perpustakaan untuk kita semua, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education for all*) dan pendidikan sepanjang masa (*lifelong education*). Hal tersebut dapat diwujudkan manakala perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan performa dan kinerja yang kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang.

Bernard (dalam Efendy, 1992:1) menyatakan bahwa organisasi adalah sistem dan kegiatan manusia yang bekerja sama. Sejalan dengan hal itu organisasi dikatakan sebagai suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk

mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi hierarki otoritas dan tanggung jawab (Schein dalam Mangkunegara, 2001:23).

Pernyataan Schein itu menggambarkan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yang terstruktur, dan tujuannya saling berhubungan serta bergantung pada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Hal ini dapat diketahui bahwa organisasi memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga memperoleh kepuasan. Oleh sebab itu organisasi mengharapkan para karyawan dapat berprestasi dan mampu menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif, sehingga karyawan tidak mengalami kejenuhan, kebosanan, dan malas bekerja sehingga mengakibatkan semangat kerja menurun. Semangat kerja yang menurun dapat mengakibatkan kinerja karyawan mengalami penurunan, jika demikian dapat mengakibatkan kerugian pada organisasi.

Pekerjaan lebih cepat dan dapat diselesaikan tanpa mengurangi kedisiplinan yang ada, jika didukung oleh peran serta seorang pimpinan. Dalam hal ini seorang pimpinan harus bisa memberikan arahan, membina, dan memotivasi bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut selalu diupayakan oleh pimpinan dengan memberikan motivasi dan keseimbangan upah atas hasil pekerjaan karyawan.

Kinerja adalah hasil kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001:67). Selain itu kinerja juga dapat

diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki.

Tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana kinerja karyawan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani. Mengingat fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan, maka unsur penting dalam penilaian kinerja karyawan adalah kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan.

Menurut Supardi (1989:68-69), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, pengetahuan, daya tanggap, keandalan, keselamatan, dan hubungan. Faktor-faktor tersebut dapat mendukung perpustakaan untuk mencapai tujuannya dan menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik, salah satu di antaranya adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dalam hal ini sumber daya yang profesional dan berkemampuan sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan untuk dapat melayani pemustaka dengan baik, karena memberikan pelayanan sama dengan memberikan informasi kepada pengguna. Untuk itu perpustakaan harus memiliki sumber daya yang mendukung seperti koleksi yang lengkap, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat pengguna informasi.

Perilaku pemustaka informasi berkaitan dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan/unit informasi merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi (Darmono, 2001:21). Oleh

karena itu, kesiapan perpustakaan/unit informasi untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka berpengaruh terhadap perilaku pemustaka informasi. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur layanan yang mudah dipahami, dan kenyamanan merupakan aset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.

Kualitas pelayanan yang diterima pemustaka informasi mempengaruhi loyalitas dan perilaku pemustaka di waktu yang akan datang. Haryono (1998:24), menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, karena semakin baik pelayanannya maka semakin tinggi penghargaan yang diterima perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul merupakan Perpustakaan Umum yang melayani masyarakat umum secara keseluruhan. Perpustakaan ini memiliki fungsi yaitu sebagai tempat menimba ilmu dan juga pemberi jasa informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, perpustakaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam bidang perpustakaan, untuk dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain membutuhkan sumber daya manusia, juga membutuhkan sumber daya pendukung untuk memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan seperti; ketersediaan fasilitas, ketersediaan sumber informasi, kelengkapan koleksi, dan layanan yang berkualitas. Yang menjadi persoalan adalah apakah pengelola perpustakaan yang ada saat ini sesuai yang diinginkan pemustaka. Karena salah satu unsur/indikator yang dapat mendorong pemustaka/pengunjung rajin berkunjung ke perpustakaan adalah faktor layanan

yang diberikan petugas perpustakaan (karyawan) terhadap pemustaka. Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud melakukan penelitian tentang bagaimanakah tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu; bagaimanakah tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk; mengkaji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan (X) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Y) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi Perpustakaan

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengelolaan perpustakaan upaya perbaikan dalam pengembangan perpustakaan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan layanan.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, dan pengetahuan yang baru dalam mencapai prestasi kerja yang baik.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya, yang berkaitan dengan tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup yang akan diteliti adalah permasalahan tentang tanggapan pemustaka terhadap kinerja karya pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. Dan sebagai sampel penelitian yaitu pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan tersebut.

1.6 Sistematika Pembahasan

Penyajian skripsi ini terbagi menjadi lima pokok bab pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, batasan masalah dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini akan menjelaskan tentang tinjauan pustaka mengenai penelitian sejenis yang pernah dilakukan terdahulu, kemudian teori/literature yang berkaitan dengan pemustaka, kinerja

karyawan, dan pelayanan sirkulasi yang digunakan penulis sebagai pendukung dalam penelitian skripsi ini .

Bab III Metode Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang pengertian metode penelitian, jenis metode penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, skala pengukuran variabel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, uji validitas dan reliabilitas, teknik pengumpulan data, analisis data.

Bab IV Gambaran Umum dan Analisis. Menguraikan gambaran umum tempat penelitian yang akan dilakukan meliputi sejarah singkat, kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan tempat penelitian, dilanjutkan dengan hasil penelitian dan analisis penelitian.

Bab V Simpulan dan Saran, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil olah data yang dilanjutkan dengan analisis mengenai Tanggapan Pemustaka Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil dari analisis penelitian menyatakan bahwa kinerja karyawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul secara umum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tanggapan pemustaka tersendiri yaitu dengan kategori penilaian Tinggi (75 %). Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki yakni dari sisi kehandalan dengan kategori Rendah (17%), kemudian dari sisi pengetahuan dengan kategori sedang (21%).

Terkait dengan hal itu, kinerja karyawan dapat tercapai dengan baik melalui kualitas, kuantitas, pengetahuan, daya tanggap, kehandalan, keselamatan, dan hubungan. Kerja sama yang baik antara petugas dan pemustaka dapat membantu untuk mencapai kinerja yang baik.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan tersebut di atas, untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas layanan sirkulasi penulis memberikan masukan/saran yaitu :

- a. Dilihat dari analisis kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul sudah dapat dikatakan baik, akan tetapi hal ini perlu untuk terus diperhatikan dan ditingkatkan lagi kinerjanya, seperti pada sisi kehandalan dengan kategori penilaian Rendah (17%). Untuk itu penulis menyarankan adanya kegiatan pelatihan khusus bagi karyawan, yang berkaitan dengan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas perpustakaan termasuk melayani pemustaka.
- b. Sedangkan dari sisi pengetahuan dengan nilai Sedang (21%), penulis menyarankan agar karyawan ditempatkan berdasarkan tingkat kemampuan pengetahuannya masing-masing, jika tidak demikian, diadakan *rolling system*. Hal diupayakan agar kualitas pelayanan pada bagian sirkulasi semakin membaik, sehingga dapat menarik loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Media Kompetindo.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bittel, Lester R. dan Newstrom, John W. 1994. *pedoman Bagi Penyelia 1 dan 2*. Penerjemah Bambang Hartono. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo dan LPPM, 1994.
- Darmono. 2001. *Kebutuhan dan perilaku pencarian informasi penunjang studi mahasiswa pasca sarjana. Studi kasus di dua Perguruan Tinggi penyelenggara program pasca sarjana*. Malang: Buletin FK P2T.
- Effendi, Onong Uchjana. 1992. *Kepemimpinan dan Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Researh II*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Haryono, T. 1998. *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta: BPFE UI.
- Irkhamiyati. 2006. *Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aissiyah Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri.
- Koenjaraningrat. 1981. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kotler, Philips. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lasa, Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya Offset.
- Martiningsih, 2007. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri.

- Martoyo, S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Paidjo. 2007. *Sikap Pemakai terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri.
- Pengembangan Perpustakaan Umum Daerah* dalam <http://daryono.staff.uns.ac.id/2009/02/12/pengembangan-perpustakaan-umum-daerah-dan-perpustakaan-sekolah-kota-surakarta/>. Tanggal 3 maret 2009 pukul 17.00.
- Priyanto, Ida Fajar. 1996. *Evolusi Kinerja Pustakawan di dalam Media Informasi*, 10 (2-3):23-27.
- Purwono. 1998. *Analisis Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Bidang Ilmu Informatika Program Studi Ilmu Perpustakaan, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- Rini, Dhita Puspita Indah. 2006. *Pandangan Siswa terhadap Sistem Peminjaman di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Laporan Kerja Praktek Lapangan. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Version 11, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G*. Bandung; Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi ke-IV*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Sumarno. 2003. *Faktor-faktor yang dipertimbangkan pengguna dalam Memanfaatkan jasa perpustakaan*. Yogyakarta. BPFE.
- Supardi. 1989. *Manajemen Personalia II*. Yogyakarta: BPFE UII.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. 1985. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Dalam http://www.files.perpusnas.go.id/homepage_Folders/activities/highlight/ruu_perpusnas/pdf/UU/43_2007_PERPUSTAKAAN.pdf, tanggal 15 Agustus 2008 pukul 15.30.
- Widjaya. 1987. *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Bagus. 2007. *Persepsi Mahasiswa terhadap Pemanfaatan Katalog Berbasis Web di Perpustakaan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM*. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Islam Negeri.

Kepada Yth
Bapak/Ibu/Saudara/i
Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul
Di Yogyakarta

Assalamu'alamum Wr, Wb.

Dengan hormat, saya mahasiswa Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bermaksud mengadakan penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “Tanggapan Pemustaka Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan. Saya harapkan Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan menjawab semua pertanyaan-pertanyaan ini sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran Bapak/Ibu/Saudara/i tanpa dipengaruhi siapapun. Jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya dan tidak mempengaruhi aktifitas Bapak/Ibu/Saudara/i, karena hal ini semata-mata untuk kepentingan menyusun skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan studi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian daftar pertanyaan ini, dengan lengkap saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(LISWATI)

DAFTAR PERTANYAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : (bila tidak keberatan)

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Masa Kerja :

Petunjuk : Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara (i) berikan.

Contoh :

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Pemimpin menunjukkan kewibawaan kepada karyawan	✓				

Keterangan :

Skor Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Kuesioner tanggapan pemustaka terhadap kinerja karyawan pada bagian pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
A	Kualitas					
1	Karyawan mampu memberikan pelayanan peminjaman kepada pemustaka dengan cepat.					
2	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pendaftaran anggota sangat baik.					
3	Pemustaka merasa senang dengan keterampilan karyawan dalam melayani pengembalian.					
4	Kinerja karyawan pada bagian pelayan sirkulasi sangat baik.					
B	Kuantitas					
5	Pemustaka merasa senang dengan jumlah karyawan pada bagian sirkulasi, karena tidak pernah terjadi antrian panjang dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian terhadap banyaknya pemustaka.					
6	Jumlah karyawan pada bagian sirkulasi sudah cukup untuk memberikan pelayanan terhadap banyaknya pemustaka.					
7	Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan efektif terhadap banyaknya pemustaka.					
C	Pengetahuan					
8	Karyawan sangat memahami tugas-tugas perpustakaan dengan baik, seperti pemungutan denda.					
9	Karyawan dapat memberikan pelayanan peminjaman dengan baik kepada pemustaka.					
10	Karyawan tahu bagaimana cara melayani pendaftaran anggota dengan baik.					
D	Daya tanggap					
11	Ketanggapan karyawan dalam melayani pengguna sangat efektif.					
12	Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan peminjaman kepada pemustaka.					
13	Karyawan dapat merespon keluhan informasi pemustaka dengan cepat.					
14	Kepekaan karyawan dalam menerima keluhan dan pengaduan terhadap kebutuhan informasi.					
E	Keandalan					
15	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap banyaknya pemustaka.					
16	Kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan terhadap kebutuhan pemustaka, seperti pemustaka tidak memahami tata cara untuk melakukan peminjaman.					
17	Karyawan bisa membuat data statistik perpustakaan dengan cepat.					

18	Karyawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan cepat.					
F	Keselamatan					
19	Fasilitas yang tersedia di perpustakaan dapat mempermudah pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.					
20	Perpustakaan selalu menjaga keamanan ruang baca perpustakaan.					
21	Perpustakaan selalu memberikan kenyamanan terhadap ruang pemustaka.					
G	Hubungan					
22	Karyawan yang bertugas di layanan peminjaman dapat berkomunikasi dengan pemustaka sangat baik.					
23	Keramahan dan kesopanan menjadi sikap utama yang ditunjukkan karyawan dalam melayani pemustaka.					
24	Pemustaka merasa senang dengan sikap sopan yang ditunjukkan para karyawan di layanan sirkulasi.					

CURRICULUM VITAE

A. PRIBADI

N a m a : Liswati
Tempat & Tgl. Lahir : Jambi, 22 Februari 1985
Alamat asal : Desa Benteng Rendah Kecamatan Mersam
Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi
Alamat di Yogyakarta : Jl. Ori 1 No. 7C Papringan Yogyakarta

B. ORANG TUA

Nama ayah : Jumani
Nama ibu : Suwisih (almh.)
Alamat orang tua : Desa Benteng Rendah Kecamatan Mersam
Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 1/78 Desa Sungai Pulai lulus tahun 1998
2. MTs. PP. Nurul Jadid Rambutan Masam lulus tahun 2001
3. MA. PP. Nurul Jadid Rambutan Masam lulus tahun 2004
4. UIN Sunan Kalijaga lulus tahun 2009