

**PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN WIDYA  
PUSTAKA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA KOTA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

Oleh:

Elina

20101040025

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

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN



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 : B-1775/Un.02/DA/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ELINA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20101040025  
Telah diujikan pada : Kamis, 22 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 66ceda3f4943a

Ketua Sidang

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si  
SIGNED



Valid ID: 66ce6fa375f32

Penguji I

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si  
SIGNED



Valid ID: 66cee5ac11a2a

Penguji II

Muhammad Bagus Febriyanto, M.Hum.  
SIGNED



Valid ID: 66cee0b6f4d05

Yogyakarta, 22 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wiklan, M.A.  
SIGNED

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elina  
NIM : 20101040025  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disatir mengikuti standar prosedur ilmiah secara tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti melakukan plagiat dari hasil orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini di buat dan dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan



Elina

20101040025

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

**Dr. Hj Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

#### NOTA DINAS

Hal : skripsi  
Lamp : 1 (satu) eksemplar

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

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:


Nama : Elina  
NIM : 20101040025  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Pengaruh Kinerja Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera ditinjau dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 15 Juli 2024  
Pembimbing

  
Dr. Hj Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si  
19680701 199803 2 001

## **MOTTO**

“Tidak mungkin Tuhan membawamu sejauh ini, hanya untuk gagal”

-Elina-

“Hidup kita tidak ditentukan dari apa yang terjadi dalam hidup kita, tapi dari apa reaksi dan respons kita terhadap apa yang terjadi”

-Jerome Polin-

“Jangan fokus mengejar kupu-kupu, tapi fokuslah membangun taman yang indah”

-Jerome Polin-



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Parmadi, dan pintu surgaku ibu partini, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik, senantiasa memberikan yang terbaik, mendoakan penulis tak kenal lelah serta memberikan cinta, kasih sayang, perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan ibu sehat selalu dan panjang umur. Aamiin.
2. Adik kandungku Febriana Elmira Putri yang telah memberikan motivasi, dukungan dan menjadi salah satu alasan penulis untuk segera menyelesaikan skripsinya, semoga kamu mampu lebih dari kakak dalam hal apapun.
3. Kepada seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas doa dan motivasi kepada penulis.
4. Sahabat-sahabat penulis, Fathiya, Baru, Lisa, Abdur, Tegar, Sidiq, syafi'i, Ara, Annisya, safi, kak Arum, kak Yulifah, yang telah membantu dan selalu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan terkait penulisan skripsi serta tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Yang terakhir, kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini, terimakasih sudah menjadi kuat dalam menjalani kehidupan, dan terimakasih untuk tidak memilih menyerah saat semuanya terasa berat, kamu bisa sampai



di titik ini dan izinkan saya untuk sedikit merayakan pencapaian kecil di hidup saya ini dengan penuh rasa syukur. Tetap jadi elina yang terus mau belajar menjadi lebih baik lagi, semoga ada hal-hal baik di depan sana yang akan menyertai.



## INTISARI

### **PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN WIDYA PUSTAKA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA KOTA YOGYAKARTA**

**Elina**

**20101040025**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh antara kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dinas pendidikan dan anggota unit pelayanan teknis sejumlah 220 orang dengan sample 69 orang. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) analisis data pada variabel kinerja pustakawan di peroleh nilai *grand mean* sebesar 3,31, menunjukkan bahwa nilai variabel kinerja pustakawan berada pada kategori sangat baik. 2) analisis data pada variabel kepuasan pemustaka di peroleh nilai *grand mean* sebesar 3,26, menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan pemustaka berada pada kategori sangat baik. 3) Pada penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka, dibuktikan dengan hasil nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $0,534 > 0,234$ ) dengan taraf pengaruh yang sedang dan bentuk pengaruh yang positif, maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  di tolak. 4) Antara kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka memiliki pengaruh sebesar 28,5% dilihat dari hasil R Square.

**Kata kunci:** *Kinerja Pustakawan, Kepuasan Pemustaka*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF LIBRARIAN PERFORMANCE IN CIRCULATION SERVICES ON USER SATISFACTION IN THE WIDYA LIBRARY OF THE YOUTH EDUCATION AND SPORTS OFFICE OF YOGYAKARTA CITY**

**Elina**

**20101040025**

This study aims to determine whether there is an influence between the performance of librarians on circulation services at Widya Pustaka Library of the Yogyakarta City Youth Education and Sports Office. This research is a descriptive quantitative research with sampling techniques using probability sampling with proportionate stratified random sampling. The data collection technique used a questionnaire. The population in this study consisted of education department employees and members of the technical service unit totaling 220 people with a sample of 69 people. The results in this study indicate that: 1) data analysis on librarian performance variables obtained a grand mean value of 3.31, indicating that the value of librarian performance variables is in the very good category. 2) data analysis on the library satisfaction variable obtained a grand mean value of 3.26, indicating that the value of the library satisfaction variable is in the very good category. 3) In this study, there is a significant influence between the performance of librarians and library satisfaction, as evidenced by the results of the value of  $r$  count greater than  $r$  table ( $0.534 > 0.234$ ) with a moderate level of relationship and positive relationship form, then  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected. 4) Between the performance of librarians in circulation services on library satisfaction has an influence of 28.5% seen from the results of  $R$  Square.

**Keywords:** Librarian Performance, Library Satisfaction

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah swt atas segala limpahan rahmat hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal dengan judul, "Pengaruh Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta" dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Kepada pihak yang membatu, membimbing dan mendukung peneliti pada saat menyusun tugas akhir ini, untuk itu terima kasih peneliti tujukan:

1. Prof. Noorhaidi, M.A. M.Phil.,Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan para wakil Rekor, II dan wakil Rektor II UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, wakil dekan I, wakil dekan II, dan wakil dekan III Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hj Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingannya sehingga Proposal Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Segenap dosen dan staf Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, wawasan, arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
6. Perpustakaan dan pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menjadi penyedia bahan rujukan bagi peneliti dan tempat yang nyaman untuk mengerjakan skripsi.
7. Pustakawan perpustakaan Widya Pustaka, karyawan dan para staf Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta yang telah banyak membantu penelitian di lapangan serta memberikan banyak informasi dan data terkait penelitian.
8. Seluruh teman-teman jurusan ilmu perpustakaan kelas C yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Semua pihak yang sudah memberikan do'a dan dukungan, kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Elina

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Hipotesis Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kinerja Pustakawan.....	13
2.2.2 Kepuasan Pemustaka.....	18
2.2.3 Kualitas Layanan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Tempat dan waktu penelitian .....	24

3.3 Subjek dan objek penelitian .....	24
3.4 Variabel Penelitian .....	25
3.5 Populasi Dan Sample .....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	26
3.7 Sumber Data.....	28
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.9 Uji Validitas Data dan Reliabilitas Data .....	30
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.11 Analisis Data .....	33
BAB IV .....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	36
4.1.1 Lokasi penelitian .....	36
4.1.2 Sejarah singkat .....	36
4.1.3 Visi misi tujuan dan fungsi perpustakaan .....	37
4.1.4 Layanan perpustakaan.....	38
4.1.5 Fasilitas perpustakaan .....	40
4.1.6 Koleksi .....	41
4.1.7 Struktur organisasi perpustakaan .....	41
4.2 Hasil Analisis Data.....	42
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42

4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.2.3 Analisis Variabel Kinerja Pustakawan.....	48
4.2.4 Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka.....	63
4.2.5 Analisis Korelasi Product Moment .....	81
4.2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	82
BAB V.....	84
PENUTUP .....	84
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	92

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan tinjauan Pustaka.....	12
Tabel 3. 1 Skor skala likert .....	27
Tabel 3. 2 Kisi kisi instrumen penelitian kinerja pustakawan .....	27
Tabel 3. 3 Kisi-kisi instrumen penelitian kinerja pustakawan .....	28
Tabel 3. 4 Pedoman analisis korelasi .....	35
Tabel 4. 1 Sruktur Organisasi Perpustakaan .....	42
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel X .....	43
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Y .....	43
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 5 Uji Normalitas Data .....	46
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4. 7 Uji Linieritas .....	48
Tabel 4. 8 Dalam Memberikan Pelayanan Pustakawan Tidak Membeda-Bedakan Pemustaka .....	49
Tabel 4. 9 Pustakawan Melayani Saya Dengan Ramah.....	49
Tabel 4. 10 Pustakawan Merespons Dengan Cepat Ketika Saya Membutuhkan Informasi .....	50
Tabel 4. 11 Pustakawan Selalu Mematuhi Prosedur Yang Telah Ditetapkan.....	51
Tabel 4. 12 Pustakawan Mampu Melayani Saya Dengan Tepat Waktu .....	52

Tabel 4. 13 Pustakawan Mau Bertanggung Jawab Atas Kesalahan Yang Dilakukan .....	53
Tabel 4. 14 Pustakawan Merupakan Lulusan Program Studi Ilmu Perpustakaan ..	54
Tabel 4. 15 Pustakawan Menguasai Pencarian Koleksi, Peminjaman Maupun Pengembalian Koleksi.....	55
Tabel 4. 16 Pustakawan Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	55
Tabel 4. 17 Pustakawan Menguasai Teknologi Yang Ada Di Perpustakaan Dengan Baik .....	56
Tabel 4. 18 Pustakawan Bersedia Mambantu Pemustaka Dalam Mencari Informasi Yang Dibutuhkan.....	58
Tabel 4. 19 Pustakawan Memberikan Solusi Atas Permasalahan Yang Saya Hadapi Di Perpustakaan.....	58
Tabel 4. 20 Hasil rekapitulasi variabel kinerja pustakawan (X) .....	60
Tabel 4. 21 Terdapat Ruang Baca Yang Nyaman.....	63
Tabel 4. 22 E-book Perpustakaan Widya Pustaka Mudah di Akses Oleh Pemustaka .....	64
Tabel 4. 23 Katalog Online Sangat Membantu Saya Dalam Pencarian Koleksi ...	65
Tabel 4. 24 Jumlah Koleksi Yang Ada Di Perpustakaan Sudah Memenuhi Kebutuhan Saya .....	65
Tabel 4. 25 Pustakawan Selalu Berpenampilan Rapi Saat Bekerja .....	66
Tabel 4. 26 Pustakawan Selalu Ada Di Tempat Sesuai Jadwal/Waktu Layanan...	67
Tabel 4. 27 Pustakawan Merespons Dengan Cepat Ketika Saya Membutuhkan Informasi .....	68

Tabel 4. 28 Pustakawan Bersedia Memberikan Bimbingan Kepada Saya Apabila Kesulitan Dalam Menemukan Koleksi .....	69
Tabel 4. 29 Proses Peminjaman Dan Pengembalian Buku di Perpustakaan Berjalan Dengan Lancar dan Efisien.....	70
Tabel 4. 30 Pustakawan memiliki kecepatan dan ketepatan dalam melayani kebutuhan pemustaka .....	71
Tabel 4. 31 Pustakawan Mampu Memberikan Solusi Atas Permasalahan Yang Saya Hadapi Di Perpustakaan .....	72
Tabel 4. 32 Ketika Saya Bertanya Kepada Pustakawan, Mereka Menjawab Dengan Bahasa Yang Mudah Dipahami .....	73
Tabel 4. 33 Pustakawan Memiliki Pengetahuan Mengenai Pengelolaan Perpustakaan .....	74
Tabel 4. 34 Dalam Menjawab Pertanyaan Pustakawan Memberikan Penjelasan Yang Jelas .....	75
Tabel 4. 35 Pustakwan Bersikap Sopan .....	76
Tabel 4. 36 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pemustaka .....	77
Tabel 4. 37 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	81
Tabel 4. 38 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	82
Tabel 4. 39 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan sebuah unit kerja yang memiliki tugas pokok sebagai sumber informasi yang layanannya dapat digunakan setiap saat oleh penggunanya. Perpustakaan adalah lembaga penting dalam menyediakan akses terhadap informasi dan pengetahuan bagi masyarakat. Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk tercetak maupun digital. Sebuah perpustakaan harus dikelola secara profesional dengan tenaga pustakawan yang berpenampilan rapi, ramah, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang menyenangkan bagi masyarakat (Rahayuningsih, 2007, hlm. 32). Perpustakaan adalah organisasi yang kompleks dimana setiap perubahan sosial dan teknologi yang terus-menerus akan memengaruhi kinerja dan kehidupan perpustakaan oleh karena itu, perpustakaan harus beradaptasi dengan kemajuan masyarakat dan teknologi (Lindén, Isberg, Westrup, & Lidén, 2023, hlm. 11) Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi dan pengetahuan, tetapi juga berfungsi sebagai infrastruktur sosial yang penting untuk membantu kehidupan masyarakat sehari-hari. Perpustakaan juga diharapkan dapat membantu mengatasi masalah sistematis (Van Melik & Hazeleger, 2024, hlm. 501)

Menurut (Basuki, 1993, hlm. 4) ada 5 jenis perpustakaan yaitu perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, dan perpustakaan nasional. Berdasarkan uraian di atas tentang beberapa jenis

perpustakaan, peneliti memilih untuk meneliti perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta yang merupakan termasuk kedalam perpustakaan khusus, seperti yang dijelaskan Basuki (1993, hlm. 11) Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang koleksinya terbatas pada subjek atau kelompok subjek yang berkaitan dengan lembaga nya dan dikelola di bawah lembaga penyedia dana, dan dikelola oleh pustakawan atau seseorang yang ahli dalam bidang subjek tertentu serta membawa misi memperoleh, mengorganisasi dan menyediakan akses pada informasi dan pengetahuan guna menunjang tujuan dari lembaga induk yang membawahi perpustakaan. Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007, hlm. 5–6) perpustakaan khusus adalah perpustakaan mengkhususkan koleksinya dalam subjek tertentu seperti pada bidang hukum, teologi, musik dll. Ciri-ciri dari perpustakaan khusus adalah memiliki subjek koleksi yang terbatas, memiliki informasi yang luas dan mendalam dalam bidang tertentu, keanggotaannya terbatas, dan ukuran perpustakaan yang relatif kecil.

Pustakawan perpustakaan khusus bekerja di sektor publik atau swasta, pustakawan khusus berperan penting dalam pembangunan negara, mendorong tata kelola yang baik, menghasilkan keuntungan, dan melakukan penelitian dan pengembangan. Namun, pustakawan di lingkungan perpustakaan khusus menghadapi banyak masalah untuk berkembang menjadi seorang profesional, seperti keterbatasan waktu, sumber daya yang terbatas, dan anggaran yang terbatas. Bagi pustakawan perpustakaan khusus, lingkungan kerjanya memungkinkan mereka untuk membedakan antara apa yang dibutuhkan dan pengetahuan yang diperoleh. Oleh karena itu, mereka harus terus menilai kemampuan dan

keterampilan mereka di lingkungan mereka (Robinson, 2019, hlm. 416). Dalam undang-undang RI No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 1 ayat 10 menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan sedangkan pada pasal 1 ayat 11 menyatakan bahwa pengelola perpustakaan adalah lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan perpustakaan. Berdasarkan penjelasan undang-undang, pustakawan adalah tenaga profesional yang menjalankan tugas teknis di perpustakaan, namun pengelolaan keseluruhan perpustakaan berada di bawah tanggung jawab pengelola perpustakaan sebagai organisasi atau lembaga. Dengan demikian, pustakawan bukan pengelola utama perpustakaan, melainkan bagian dari tim yang menjalankan fungsi teknis di perpustakaan, pustakawan di perpustakaan Widya pustaka merupakan pustakawan bukan pengelola perpustakaan hal ini di buktikan berdasarkan dengan latar belakang pendidikan yang di miliki dengan perannya lebih spesifik pada aspek teknis dan pelayanan di perpustakaan yang terlibat dalam tugas-tugas seperti pengolahan buku dan bahan pustaka, memberikan layanan informasi kepada pemustaka, dan menjaga koleksi perpustakaan. Tugas ini merupakan bagian dari operasional harian perpustakaan tetapi tidak mencakup pengelolaan keseluruhan perpustakaan. Sedangkan pengelola perpustakaan bertanggung jawab atas manajemen strategis dan administratif perpustakaan, mencakup tugas seperti merencanakan anggaran, membuat kebijakan perpustakaan, mengawasi seluruh operasi perpustakaan, dan mengembangkan strategi jangka



panjang untuk perpustakaan. Peran ini dijalankan oleh kepala perpustakaan atau manajemen lembaga yang menaungi perpustakaan tersebut

Layanan perpustakaan adalah bagaimana cara perpustakaan dalam menyediakan berbagai layanan informasi kepada pemustaka yang tepat dan akurat serta penyedia sarana penelusuran informasi yang mudah, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dari hal tersebut diharapkan kepuasan pengguna perpustakaan atas layanan yang diberikan dapat tercapai sehingga berdampak pada pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal Rahayu (2012, hlm. 1.4). Kepuasan pengguna didasarkan pada kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Hanya pengguna yang menganggap layanan perpustakaan berkualitas tinggi dari sudut pandang subjektif mereka yang akan tetap menjadi pengguna perpustakaan dalam jangka panjang oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu mencari cara yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna untuk menjaga loyalitas pengguna. Perpustakaan harus menerapkan pendekatan yang lebih strategis karena kepuasan layanan bagi penggunanya berperan penting dalam keberadaan perpustakaan (Roni dkk., 2019, hlm. 498)

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan pada 7 Januari 2024 Perpustakaan Widya Pustaka hanya memiliki satu Pustakawan, dengan kuantitas tersebut dapat di simpulkan bahwa kinerja pustakawan pada Perpustakaan Widya Pustaka cukup banyak, mulai dari peminjaman, pengembalian, shelving bahkan pengolahan bahan pustaka. Oleh karena itu akhirnya timbul pertanyaan apakah pustakawan di Perpustakaan Widya Pustaka dapat memberikan pelayanan yang baik atau tidak kepada pemustaka.

Pengguna perpustakaan terus memiliki harapan yang tinggi tentang bahan atau sumber daya yang tersedia melalui perpustakaan. Pengguna perpustakaan biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas layanan merupakan faktor utama yang mendorong keputusan pemustaka untuk memilih perpustakaan tertentu. Ketika kualitas layanan tidak memadai, layanan tersebut mungkin kurang dimanfaatkan oleh pemustaka. Kajian terhadap kualitas layanan sangat penting dilakukan guna mengidentifikasi atau sebagai bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan (Barfi dkk., 2023, hlm. 2). Wibowo (2013, hlm. 9) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang sejalan dengan tujuan organisasi, kepuasan, dan keterlibatan. Kinerja berhubungan dengan pekerjaan dan hasil yang di capai, kinerja berkaitan dengan sesuatu yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Alasan peneliti memilih lokasi di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta, Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 Februari 2024 dengan Bapak Arsidi sebagai bagian unit layanan teknologi informasi di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta telah tiga kali menjadi juara perpustakaan khusus terbaik di Yogyakarta pada tahun 2018, 2020, dan 2021 yang diadakan oleh perpustakaan kota dengan peserta seluruh perpustakaan Dinas di kota Yogyakarta, dengan tahapan mengirim borang, penentuan 10 nominasi, kemudian didatangi untuk di nilai, dengan aspek penilaian standar pengelolaan yang meliputi administrasi, struktur organisasi, kelengkapan koleksi, program kerja, tata tertib, SOP, standar koleksi meliputi jumlah koleksi, sarana prasarana, standar pelayanan

meliputi layanan sirkulasi, pojok baca, kerjasama dengan instansi lain, standar tenaga perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan, dan terdapat nilai tambah yaitu inovasi perpustakaan.

Dengan perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Yogyakarta telah menjadi juara perpustakaan khusus terbaik selama 3 tahun berturut-turut, dan salah satu aspek penilaiannya tentang pelayanan yaitu standar tenaga perpustakaan maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Terhadap Kinerja Pustakawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pustakawan di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta?
3. Adakah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta?

4. Seberapa besar pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun adalah:

1. Mengetahui kinerja pustakawan di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.
3. Mengetahui pengaruh kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian - penelitian selanjutnya sehingga berguna bagi ilmu pengetahuan.

2. Bagi perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagian layanan sirkulasi.
3. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu perpustakaan terkait dengan pengaruh kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi terhadap minat kunjung.

### **1.5 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2022, hlm. 63) dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah: H0: Tidak adanya pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta. H1: Adanya pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pada sistematika penulisan ini, peneliti akan menguraikan secara sistematis dari BAB I sampai BAB III dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Dalam bab ini peneliti memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan landasan teori, dalam bab ini, peneliti membahas tentang gambaran penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan

topik yang relevan dan berkaitan dengan topik penelitian ini, namun faktor pembahasannya berbeda dan bervariasi. Landasan teori berisi uraian tentang berbagai macam teori yang mendasari topik masalah dalam penelitian ini dan memperkuat pembahasan penelitian.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini menjelaskan metode yang digunakan oleh penulis, jenis penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, sumber data, informan penelitian, instrumen penelitian, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, Teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, bagian ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian dan hasil analisis data.

BAB V Penutup, bagian ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, saran dan lampiran.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas kinerja pustakawan di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta, memperoleh nilai *grand mean* sebesar 3,31 hal ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta berada pada kategori pemustaka merasa “sangat puas”, hal itu dapat dilihat dari hasil *grand mean* dari masing-masing indikator kinerja pustakawan yang dijabarkan menjadi 12 pernyataan, dengan rincian sebagai berikut: pada sub variabel penuh perhatian memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,37 yang tergolong dalam kategori sangat puas, sub variabel tanggung jawab memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,23 yang tergolong dalam kategori puas, pada sub variabel kemampuan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35 yang tergolong dalam kategori sangat puas, dan yang terakhir adalah sub variabel kemampuan merespons memperoleh rata-rata sebesar 3,28 yang tergolong ke dalam kategori “sangat puas”.
2. Tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta memperoleh nilai

*grand mean* sebesar 3,26 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta pemustaka berada pada kategori “sangat puas”, hal itu dapat dilihat dari hasil *grand mean* dari lima sub variabel yang dijabarkan menjadi 15 pernyataan, dengan rincian sebagai berikut: pada sub variabel bukti fisik diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,19 yang tergolong dalam kategori puas, pada sub variabel daya tanggap diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,22 yang tergolong dalam kategori puas, pada sub variabel keandalan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27 yang tergolong dalam kategori sangat puas, pada sub variabel empati diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34 yang tergolong dalam kategori sangat puas, dan pada sub variabel jaminan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34 yang tergolong dalam kategori sangat puas.

3. Terdapat pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta), ditemukan bahwa nilai  $r$  hitung (*Pearson Correlation*) sebesar  $0,534 > r \text{ tabel } 0,234$ . karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka memiliki pengaruh yang kuat, dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) antara variabel kinerja pustakawan (X) dan kepuasan pemustaka (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kinerja pustakawan (X) dan kepuasan pemustaka (Y).
4. Hasil uji koefisien determinasi (R Square) ditemukan bahwa kinerja

pustakawan memiliki pengaruh sebesar 0,285. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 28,5%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan mengenai “pengaruh kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta, terdapat beberapa saran yang bisa penulis berikan sebagai masukan bagi perpustakaan sehingga dapat bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel kinerja pustakawan diperoleh hasil *grand mean* yang tergolong “sangat puas”, tetapi pada sub variabel Tanggung jawab (*responsibility*) memiliki skor rata-rata yang terbilang rendah dibandingkan dengan skor rata-rata sub variabel yang lain. Untuk itu diharapkan pustakawan pada bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta, mampu meningkatkan rasa tanggung jawabnya terhadap tugas yang diberikan, yaitu melayani pemustaka dengan tepat waktu, mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, dan mau menerima konsekuensi.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel kepuasan pemustaka diperoleh hasil *grand mean* yang tergolong “puas”, tetapi pada sub variabel Bukti fisik (*Tangibles*) memiliki skor rata-rata yang terbilang rendah dibandingkan dengan skor rata-rata sub variabel yang lain, terutama pada butir soal 4 terkait ketersediaan koleksi yang di miliki, pemustaka merasa

belum puas dengan jumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan, oleh sebab itu diharapkan perpustakaan Widya Pustaka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta mampu menambah jumlah koleksi bahan bacaan tercetak maupun bentuk digital.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, I. (2016). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (ke sebelas). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e22449
- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (3 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Playanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawan, R. (2006). *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Iskandar. (2020). *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Junaeti. (2021). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Pekalongan Masa Pandemi. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, Vol 3 No 1.
- Lindén, M., Isberg, C., Westrup, U., & Lidén, A. (2023). The resilient public library: Understand and reflect on own practice. *Journal of Librarianship and Information Science*, 09610006231200897. doi: 10.1177/09610006231200897
- Lovelock, C. (2005). *Managemen Pemasaran Jasa* (pertama). Jakarta: PT Indeks.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi kinerja* (Revisi).

Jakarta: Rajawali Pers.

Rahayu, L. (2012). *Pelayanan Bahan Pustaka* (Kedua). Banten: Universitas

Terbuka.

Rahayuningsih. (2007a). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahayuningsih. (2007b). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan* (pertama). Jakarta:

Prenadamedia Group.

Ratna, R., & Meiliani, E. (2018). Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan

Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten

Batanghari. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 147. doi:

10.33087/eksis.v9i2.142

Riyanto, K. B., Sugeng, S., & Wulandari, S. A. (2023). Pengaruh Etika Kerja,

Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Jaya Inti Mulya.

*Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(2), 444–449. doi:

10.24127/diversifikasi.v3i2.2572

Robinson, M.-G. (2019). Continuing professional development and special

librarians in Jamaica. *Library Management, ahead-of-print*(ahead-of-

print). doi: 10.1108/LM-12-2018-0093

Rodin, R. (2017). *Pustakawan Profesional di Era Digital*. Yogyakarta: Suluh

Media.



- Roni, N. A. M., Ali, H., Chik, E. R. E., Hamid, S. A. A., Tahir, P. H., Kerian, K., & Bharu, K. (2019). *User satisfaction with information searching and library services among medical professional in Malaysia*.
- Saleh, A. R. (2014). *Manajemen Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai, Teori Pengukuran dan Implikasi* (Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subarkah, W., & Setyadi, A. (2020). *ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Uno, H. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya* (Pertama). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Van Melik, R., & Hazeleger, M. (2024). Routinised practices of community librarians: Daily struggles of Dutch public libraries to be(come) social infrastructures. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 501–513. doi: 10.1177/09610006221149203
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja* (tiga). Depok: Rajawali Pers.
- Widoyoko, E. P. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (ke tujuh). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.