

**KINERJA PUSTAKAWAN DITINJAU DARI KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh :

IRAWATI ANASTASYA

NPM: 20540014

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

**KINERJA PUSTAKAWAN DITINJAU DARI KEPUASAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Oleh :

IRAWATIANASTASYA

NPM : 20540014

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Pustakawan Ditinjau Dari Kepuasan
Pemustaka di Perpustakaan Universitas Ma Chung
Malang

Nama : Irawati Anastasya

NPM : 20540014

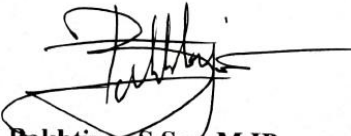
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Bahwasannya skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diujikan.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I


Drs. Bakhtiyar S. Sos., M.IP
NIDN.0703046303

Dosen Pembimbing II


Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP
NIDN.0707048503

HALAMAN PENGESAHAN

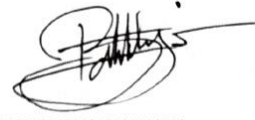
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disajikan di hadapan para dewan penguji sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

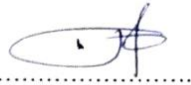
Hari/Tanggal : Kamis 18 Juli 2024

Pukul : 17.00 WIB

Dewan Penguji,
Drs. Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP
Ketua



Bambang Prakoso, S.Sos.,M.IP
Sekretaris



Fahriyah, S.Sos., M.A.
Anggota



Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP
Anggota



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Dr. Drs. Mangihut Siregar, M.Si

NIDN. 0718106801

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irawati Anastasya
NPM : 2054014
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya pribadi saya sepenuhnya dan tidak melibatkan penjiplakan atau pengambilan gagasan dari orang lain. Saya dengan sadar mengakui bahwa seluruh isi skripsi ini adalah hasil pemikiran dan penulisan saya sendiri. Jika pada masa mendatang terbukti ataupun dapat dibuktikan bahwa skripsi ini melibatkan tindakan penjiplakan, saya dengan bersedia menerima pertanggung jawaban dan sanksi/hukuman yang berlaku.

Surabaya, 18 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Irawati Anastasya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa bersyukur dan hormat, penulis dengan bangga mengumumkan bahwa skripsi ini berhasil diselesaikan berkat dukungan dan doadoa dari orang-orang yang dicintai. Dengan perasaan senang dan bahagia, skripsi ini disajikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini atas penyertaan, perlindungan dari Tuhan Yesus

2. Bapa dan Mamak

Terima kasih tak terhingga penulis ucapkan kepada Mamak dan Bapa atas dukungan dan doa selama masa perkuliahan hingga saat penulis menyelesaikan skripsi ini.

3. Keluarga Besar

Terima kasih kepada keluarga besar kakak – kakak yang sudah mendukung serta mendoakan penulis hingga pengerjaan skripsi ini selesai.

4. Sahabat Penulis

Terima kasih kepada sahabat penulis Siska, Lovely, Lucinda atas support dan masukan-masukan yang diberikan sampai skripsi ini dapat selesai. Terima kasih sudah mau menjadi tempat mengeluh saya selama pengerjaan skripsi ini.

5. Agnes dan Hazzel

Terima kasih kepada teman seperjuangan saya yang selalu bersama dengan saya dariawal perkuliahan sampai saat ini. Terima kasih atas suka duka, masukan-masukan dan pengalaman yang pernah dilalui bersama.

6. Rekan-Rekan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2020

Terima kasih kepada rekan-rekan angkatan 2020 atas kebersamaannya selama ini dan penulis sangat mengapresiasi karena telah berjuang bersama sampai kita lulus.

7. Dosen

Terima kasih saya ucapkan kepada dosen-dosen fakultas ilmu sosial terutama kepada Bu Yanu Astrid, Bu Fahriyah, Pak Daniel, Pak Bakhtiyar, Pak Daniel, Pak Bambang, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, telah memberikan bimbingan dan memberikan ilmu selama kuliah.

8. Diri Sendiri

Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah mampu untuk bertahan dan berjuang selama kuliah. Mampu untuk menguatkan dan meyakinkan diri sendiri tanpa jeda bahwa semuanya akan selesai pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“KINERJA PUSTAKAWAN DITINJAU DARI KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG”**.

Penyusunan dan pengajuan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selain itu, penulisan ini dimaksudkan untuk menggambarkan pandangan terkait kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan yang ada di perpustakaan. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak-pihak berikut :

- 1) Prof. Dr. H. Widodo Aryo Kentjono, Sp.THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 2) Drs. Mangihut Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 3) Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 4) Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing Satu
- 5) Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing Dua.

- 6) Fahriyah, S.Sos., M.A. selaku Dosen .
- 7) Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP. selaku Dosen.
- 8) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP. selaku Dosen.
- 9) Seluruh pihak Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.
- 10) Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan keuntungan bagi semua pihak. Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Untuk itu kritik dan saran sangat dibutuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semogaskripsi ini bermanfaat bagi kita semuanya.

Surabaya, 18 Juli 2024

Irawati Anastasya

ABSTRAK

Irawati Anastasya., 2024. Kinerja Pustakawan Ditinjau dari Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Ma Chung Malang. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Pembimbing I) Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.; (II) Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.

Keberhasilan sebuah perpustakaan sangat tergantung pada kinerja pustakawan yang diberikan. Kualitas kinerja pustakawan yang baik dapat diukur melalui tingkat kepuasan pemustakanya. Kepuasan pemustaka merupakan kunci utama dalam mencapai kesuksesan sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna terpenuhi. Oleh karena itu, kinerja dianggap memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pemustaka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan variable tunggal yaitu kinerja pustakawan. Populasi penelitian melibatkan rata-rata pengunjung perpustakaan, dan sampelnya terdiri dari 30% dari populasi, yaitu 53 responden. Sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan penentuan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi yang diambil secara acak. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, memberikan kuesioner melalui *Google form* kepada mahasiswa/I, serta studi literatur dengan meneliti skripsi-skripsi yang ada sebelumnya. Teknik pengolahan data menggunakan statistic deskriptif rata-rata dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang menurut kepuasan pemustaka adalah Baik, artinya pemustaka Puas terhadap Kinerja Pustakawan yang ada di Perpustakaan berdasarkan kuantitas, kualitas kerja, ketepatan waktu (*Timeliness*), efektivitas kerja (*effectiveness*), kemandirian dengan hasil total jumlah rata-rata sebesar 3,51.

Kata Kunci : Kinerja Pustakawan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Perguruan Tinggi

ABSTRACT

Irawati Anastasya., 2024. Librarian Performance Seen from User Satisfaction at the Ma Chung Library, Malang. Thesis Library Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma University, Surabaya, Supervisor I) Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.; (II) Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.

The success of a library really depends on the performance of the librarians provided. The quality of a librarian's good performance can be measured through the level of user satisfaction. User satisfaction is the main key in achieving the success of a library. User satisfaction can be explained as a condition where user needs, hopes and desires are met. Therefore, performance is considered satisfactory if it can meet the needs and expectations of users. The purpose of this research is to determine user satisfaction with the performance of librarians at the Ma Chung University Malang Library.

This research uses a quantitative descriptive method with a single variable, namely librarian performance. The research population includes the average library visitor, and the sample was selected at 30% of the population, namely 53 respondents. The sampling method used is Probability Sampling with sample determination using Simple Random Sampling, namely a random sampling method from members of the population. Data collection techniques use observation, giving questionnaires via Google form to students, as well as literature study by examining previously existing theses. The data processing technique uses average descriptive statistics using Microsoft Excel.

The results of this research indicate that the performance of librarians at the Ma Chung University Malang Library according to user satisfaction is good, meaning that the librarians are satisfied with the performance of librarians in the library based on quantity, quality of work, timeliness, work effectiveness (effectiveness), independence with results. the total average number is 3.51.

Keywords: Librarian Performance, Librarian Satisfaction, Higher Education Librari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	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 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
1.5.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
1.5.1.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	6
1.5.1.3 Koleksi Perpustakaan	9
1.5.1.4 Pelayanan Perpustakaan	12
1.5.1.5 Fasilitas Perpustakaan	15
1.5.2 Kinerja Pustakawan	17
1.5.2.1 Pengertian Kinerja Pustakawan.....	17
1.5.2.2 Dimensi Kinerja Pustakawan	19
1.5.2.3 Pengukuran Kinerja Pustakawan.....	21
1.5.3 Kepuasan Pemustaka	26
1.5.3.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	26
1.5.3.2 Metode pengukuran Kepuasan Pemustaka	27
1.5.3.3 Faktor yang menentukan kepuasan pemustaka	30

1.5.4	Penelitian Terdahulu	31
1.6	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	33
1.7	Metode Penelitian	34
1.7.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
1.7.2	Lokasi Penelitian	35
1.7.3	Konseptual Penelitian	35
1.7.4	Populasi dan Sampel	36
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data	37
1.7.5.1	Observasi	38
1.7.5.2	Kuesioner	38
1.7.6	Teknik Analisis Data	39
BAB II GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN		43
2.1	Deskripsi Organisasi	43
2.1.1	Profil Organisasi	43
2.1.3	Visi dan Misi	47
2.1.4	Struktur Organisasi	48
2.1.5	Fungsi Perpustakaan	48
2.1.6	Jam Buka Layanan Perpustakaan	49
2.1.7	Fasilitas Perpustakaan	49
2.1.8	Jenis Layanan Perpustakaan	50
2.1.9	Koleksi Perpustakaan	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		58
3.1	Hasil Penelitian	58
3.1.1	Identitas Responden	58
3.1.2	Kuantitas	59
3.1.3	Kualitas 61	
3.1.4	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	63
3.1.5	Efektivitas Kerja (<i>Efectiveness</i>)	65
3.1.6	Kemandirian	67
3.2	Pembahasan	70
BAB IV PENUTUP		73

4.1	Kesimpulan.....	73
4.2	Saran	74
	DAFTAR ISI	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Variabel dan Indikator	33
Table 2.1. Rektor Universitas Ma Chung Malang	45
Table 2.2 Kepemimpinan Perpustakaan Universitas	47
Table 2.3 Nama dan Jabatan Pekerja Perpustakaan.....	48
Table 2.4 Daftar Fasilitas Perpustakaan.....	50
Table 3.1 Fakultas Responden	58
Table 3.2 Rata-rata Kuantitas	59
Table 3.3 Rata-rata Kualitas	61
Table 3.4 Rata-rata Ketepatan Waktu (Timeliness)	63
Table 3.5 Rata-rata Efektivitas Kerja (Effectiveness).....	65
Table 3.6 Rata-rata Kemandirian.....	67
Table 3.7 Kinerja Pustakawan Ditinjau dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gedung Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.....	47
Gambar 2.	Meja dan kursi untuk layanan baca ditempat	51
Gambar 3.	Meja Layanan Sirkulasi.....	52
Gambar 4.	Layanan Pojok Statistik.....	53
Gambar 5.	Layanan OPAC	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	80
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian	83
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner.....	84