

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**RAHMAT FUADI
NIM 2018/18234099**

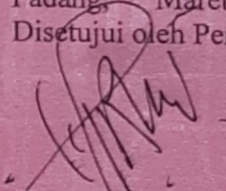
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING


SKRIPSI

Judul : Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di
Perpustakaan Universitas Negeri Padang
Nama : Rahmat Fuadi
NIM : 18234099
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Maret 2023
Disetujui oleh Pembimbing,


Dr. Ardani, M.Si.
NIP. 196011041987021002

Kepala Departemen,


Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19721224200604 2002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Rahmat Fuadi
NIM : 2018/18234099

Dinyatakan telah lulus setelah mempertahankan Skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

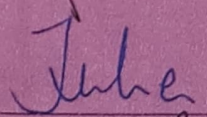
Padang, Februari 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si.
2. Anggota : Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom.
3. Anggota : Muhammad Adek, M.Hum.

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut :

1. Skripsi saya yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang” adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan dalam kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya tulis dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Maret 2023



Rahmat Fuadi
NIM 18234099

ABSTRAK

Rahmat Fuadi. 2022. “Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang” Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung pada bulan Juli s/d November 2022 di Perpustakaan Universitas Negeri Padang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel ialah *simple random sampling*, yaitu mengambil secara acak. Instrumen penelitian ini memakai kuesioner sebagai data utama. Untuk menganalisis memakai uji validitas dengan uji reliabilitas. Dalam menganalisis memakai perhitungan *rumus mean dan grand mean*.

Hasil ini menunjukkan ialah: *Pertama*, kualitas sudah berada pada kategori baik. *Kedua* kuantitas sudah berada pada kategori baik. *Ketiga* ketepatan waktu sudah berada pada kategori baik. *Keempat* komitmen sudah berada pada kategori baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kinerja pustakawan diperoleh skor rata-rata yaitu 3,05 yang terdapat di skala interval 2,52-3,27.

Kata kunci : Persepsi, Kinerja, Pustakawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang” dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana dan Sains Informasi (S1) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi di Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan Skripsi ini tidak akan terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Dr. Ardoni, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses mengerjakan skripsi ini. (2) Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom., selaku dosen penguji I dan Muhammad Adek, M.Hum. selaku dosen penguji II.. (3) Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum., selaku Dosen Penasehat Akademik. (4) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom., selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata tepat, baik berasal segi isi maupun penyajiannya. Bahwa, penulis mengharapkan kritik dan saran yg menciptakan buat penyempurnaan skripsi ini.

Padang, Februari 2022

Rahmat Fuadi
NIM. 18234099

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Definisi Operasional.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Persepsi.....	7
2. Pemustaka.....	9
3. Kinerja.....	11
4. Pustakawan.....	14
B. Penelitian Relevan.....	15
C. Kerangka Konseptual.....	18
D. Hipotesis.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Metode Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel dan Data	22
E. Instrumentasi.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Observasi.....	26
2. Kuesioner (Angket).....	26
3. Studi Kepustakaan	26
G. Uji Persyaratan Analisis	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas	28
H. Teknik Penganalisan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
A. Deskripsi Data	32
B. Analisis Data	32
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Perkembangan Populasi Pengunjung	21
Tabel 2	Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	23
Tabel 3	Skor Jawaban Responden	25
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Pustakawan	28
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pustakawan	29
Tabel 6	Pustakawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap	33
Tabel 7	Pemustaka senang ketika berada di perpustakaan karena ruangan yang bersih	34
Tabel 8	Pemustaka mendapatkan bantuan dari pustakawan, ketika saya merasa kesulitan dalam menemukan koleksi	35
Tabel 9	Pemustaka mendapat petunjuk dari pustakawan, ketika menggunakan fasilitas layanan di perpustakaan	36
Tabel 10	Pemustaka memperoleh informasi dari pustakawan sesuai dengan kebutuhan saya	37
Tabel 11	Ketika pemustaka mencari koleksi, pustakawan tidak tahu dimana letak koleksi yang ingin saya cari	38
Tabel 12	Pemustaka mendapat perhatian khusus dari pustakawan	39
Tabel 13	Pemustaka merasa senang dengan jumlah pustakawan, karena tidak terjadi antrian panjang dalam memberikan pelayanan	41
Tabel 14	Komputer yang disediakan untuk mengakses katalog belum sesuai dengan kebutuhan	42
Tabel 15	Koleksi yang disediakan belum sesuai dengan kebutuhan	43
Tabel 16	Ketika berkunjung ke perpustakaan, pustakawan hadir saat berada di perpustakaan	45
Tabel 17	Pemustaka tidak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dari pustakawan	46
Tabel 18	Ketika pemustaka membutuhkan bantuan, pustakawan tidak selalu berada di tempat	47

Tabel 19 Ketika bertanya, pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan	49
Tabel 20 Ketika berkunjung ke perpustakaan, pustakawan menggunakan bahasa yang baik dalam melayani pemustaka	50
Tabel 21 Ketika berkunjung ke perpustakaan, pustakawan belum memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani pemustaka	51
Tabel 22 Ketika berkunjung ke perpustakaan, pustakawan belum memberikan pelayanan yang baik	52
Tabel 23 Tanggapan responden terhadap Variabel Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Konseptual	18
-----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan dilihat tidak kumpulan buku saja, tetapi sebagai sumber informasi. Perpustakaan menawarkan layanan kepada semua pengunjung untuk memperoleh informasi tentang sumber informasi.

Sebagai pusat informasi, perpustakaan harus memberikan layanan yang berkualitas dan bermanfaat sehingga dapat menarik perhatian semua pengguna perpustakaan tentang penggunaan perpustakaan untuk informasi yang mereka butuhkan (Wicaksono, 2019).

Saat ini informasi ialah kebutuhan bagi seseorang. Informasi ialah kebutuhan dasar yang diinginkan orang karena merupakan hal terpenting di dunia saat ini. Memenuhi kewajiban informasi ini sangatlah penting (Wahyuningsih, 2019).

Pustakawan selalu diharapkan membantu pemustaka dengan baik, ketika pemustaka ada berkunjung ke perpustakaan. Hal ini terlihat pada saat pemustaka minta pertolongan kepada pustakawan pada saat mencari bahan pustaka yang diperlukan. Pustakawan mampu melayani pemustakanya dengan cara membantu mendapatkan bahan pustaka yang diminta oleh pemustaka agar pemustaka itu merasa senang dengan bantuan yang telah disediakan oleh pustakawan.

Keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi diakibatkan oleh pustakawan. Perpustakaan menjadi penyedia informasi bagi mahasiswa yang memerlukan tenaga pengelolanya ialah tenaga pustakawan. Dalam mengikuti pertukaran ilmu

pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat pustakawan perlu mempunyai *skill* atau keahlian. Selain dari itu, pustakawan memberikan bantuan kepada pemustaka. Fungsi pustakawan dalam pelayanan sangat berguna karena pustakawan yang akan memutuskan berhasil atau tidaknya pelayanan tersebut.

Seorang pustakawan dalam memberikan layanan dengan interaksi yang menyentuh hati. Ini dapat dilihat dari peranan pustakawan dalam komunikasi, serta pustakawan bisa memahami informasi. Selain itu pustakawan harus mampu memahami apa yang dibutuhkan pemustaka dan pustakawan harus menciptakan pandangan yang bagus.

Pandangan yang bagus dihasilkan oleh pustakawan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka menjadi tanggung jawab pustakawan dalam menjalani profesinya sebagai seorang pustakawan dalam menjalankan karirnya. Pandangan yang bagus dihasilkan dengan memberikan jumlah yang lebih ketika melayani pemustaka (Rahmah, 2018).

Tidak koleksi dan fasilitas saja sebagai bagian utama, melainkan pustakawan pun sebagai hal yang paling berguna dalam mengelola perpustakaan. Sebagai pengelola perpustakaan pustakawan harus lebih banyak lagi dalam berkomunikasi dengan pemustaka yang menginginkan informasi. Jadi layanan perpustakaan yang menyenangkan pemustakanya tergantung pula dengan perilaku pustakawannya, karena dalam perpustakaan pelayanan itulah yang paling utama di perpustakaan.

Menurut Darmono dalam Putri (2018), pustakawan melatih diri untuk menjelaskan setiap himbauan dan memberikan penyelesaian ketika pemustaka kesulitan dalam mendapatkan informasi. Sikap bermakna dalam bentuk kesiagaan

menanggapi terhadap suatu arah dengan aturan tertentu. Kesiagaan yang diartikan ialah keinginan menanggapi dengan arah tertentu jika seseorang berhadapan dengan suatu dorongan yang mengharapkan adanya jawaban (Adhiarya et al., 2013).

Akan tetapi kebenaran pada saat ini masih terlihat pustakawan yang belum mengerti. Maka dari itu harus diupayakan supaya perpustakaan bisa digunakan, dengan menyodorkan bantuan yang bermanfaat ialah perkara yang perlu dilakukan oleh pustakawan, yang memastikan sedikit atau banyaknya pemustaka yang hadir di perpustakaan, tentu sejauh mana pula pelayanan diberikan kepada pemustaka dan sejauhmana pula kesenangan pemustaka ketika mendapat pelayanan di perpustakaan. Memberikan pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kemampuan pustakawan. Kemampuan pustakawan bisa lebih bagus dan fasilitas di perpustakaan bisa digunakan sebanyak-banyaknya oleh pemustaka.

Menurut Yanita (2013) kinerja ialah hasil kerja yang sudah pernah dimiliki oleh seseorang maupun kelompok baik nilai atau jumlah yang diperoleh ketika menjalankan tugas sesuai dengan kewajibannya. Batasan kinerja terbagi tiga bagian, yaitu : maksud, bentuk dan penghitungan. Jadi kinerja pustakawan dimaknai sebagai efek dari kemampuan pustakawan dan pengukuran kerja apakah sudah mencapai tujuannya dan menjalankan pekerjaan sesuai kewajiban pustakawan.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang merupakan perpustakaan yang menyediakan bermacam jenis layanan. Tentu perpustakaan akan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik selama bekerja. Oleh sebab itu Perpustakaan

Universitas Negeri Padang sebagai perpustakaan yang melayani mahasiswa dan dosen dalam melakukan pendidikan, penelitian dan pengabdian.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti mendapatkan beberapa permasalahan terhadap kinerja pustakawan yaitu pustakawan kurang aktif menolong pemustaka memilih koleksi dan menjelaskan informasi untuk pemustaka, terutama saat pemustaka mencari koleksi yang mereka inginkan. Kenyataan di perpustakaan bisa dilihat pelayanan dari pustakawan masih biasa saja atau kaku, terkadang disisi lain lebih longgar. Berdasarkan masalah tersebut, bahwa peneliti mau melaksanakan penelitian dengan judul **“Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah tersebut, identifikasi masalah ialah pustakawan kurang aktif menolong pemustaka memilih koleksi dan menjelaskan informasi untuk pemustaka, terutama saat pemustaka mencari koleksi yang mereka inginkan.

C. Pembatasan Masalah

Penjelasan identifikasi masalah tersebut, masalah yang diteliti terbatas pada persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

D. Perumusan Masalah

Dari batasan masalah yang dikemukakan, dapat dirumuskan permasalahan terbatas dalam cakupan yaitu mengukur persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang disampaikan, penelitian ditujukan mengukur persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

F. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat praktis, yaitu:

- a. Bagi perpustakaan, dapat dijadikan evaluasi serta bahan untuk melakukan pelayanan agar dapat menjadi lebih baik.
- b. Bagi peneliti, tahu bagaimana berlatih dan berpikir secara akademis, dan tahu langsung apa yang diharapkan pengguna dari kinerja pustakawan .

Selanjutnya Manfaat teoritis pada penelitian ini dapat berguna dalam peningkatan ilmu perpustakaan serta ilmu pengetahuan untuk memahami kinerja pustakawan di Perpustakaan dan berupa informasi dalam meningkatkan kualitas layanan demi kemajuan perpustakaan tersebut.

G. Definisi Operasional

Untuk tidak memicu adanya perbedaan pengertian, perlu ada penjabaran sebutan yang dipakai dalam penelitian ini. Penulis menjelaskan definisi operasional seperti berikut:

1. Persepsi

Persepsi ialah proses yang dihadapi oleh seseorang dalam mendalami informasi disekitarnya baik melalui pandangan, pendengaran, pendalaman, anggapan dan penciuman (Thoha, 2016).

2. Pemustaka

Pemustaka ialah kelompok masyarakat yang berkunjung dan menggunakan layanan dan fasilitas di perpustakaan secara luas. Pemustaka tersebut berasal dari mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada biasanya terkait pada kelompok perpustakaan yang ada (Suwarno, 2008).

3. Kinerja

Kinerja ialah hasil kerja seseorang baik secara nilai atau jumlah yang diperoleh dalam mengerjakan peran sesuai dengan kewajiban yang dibagikan kepadanya (Mangkunegara, 2004).

4. Pustakawan

Pustakawan merupakan orang yang bertugas di perpustakaan serta berusaha melayani masyarakat sesuai dengan misinya sebagai pustakawan, ilmu yang dapat diperoleh melalui pendidikan (Sulistyo Basuki, 1993).