

**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**

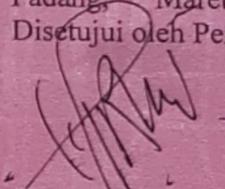
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

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

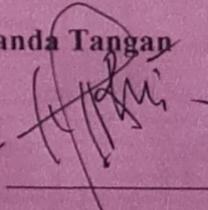
PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

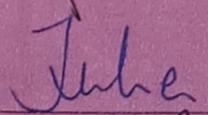
Padang, Februari 2023

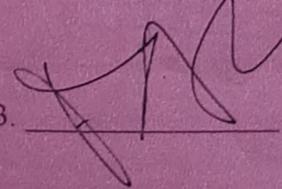
Tim Penguji

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 keputakaan.
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).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Teori dibagi menjadi beberapa poin, yaitu. (1) Persepsi, (2) Pemustaka, (3) Kinerja, (4) Pustakawan.

1. Persepsi

a. Pengertian

Menurut Walgito (2010), persepsi ialah proses ini didahulukan dengan proses indera, yaitu proses dorongan oleh seseorang melalui proses sensoris. Sedangkan menurut Suwarno (2008), persepsi merupakan proses psikologi yang didapati oleh tiap orang saat mengenal informasi yang akan diperolehnya. Adapun menurut Widayatun (1999), persepsi ialah proses yang berlangsung pada manusia yang menandakan bagaimana pun kita menatap, memperhatikan, mengharapkan di sekitar lingkungan kita.

Dari deskripsi di atas dapat disimpulkan maka persepsi terjadi untuk satu tujuan yang di tangkap oleh alat indra manusia kemudian dari tujuan tersebut adanya jawaban yang kembali berupa persepsi.

b. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Teori dari Suwarno (2008), dibagi menjadi beberapa poin yaitu:

- 1) Stereotip, ialah pendapat yang berhubungan dengan perilaku sekelompok orang tertentu. Misalnya suku, agama dan lainnya.
- 2) Persepsi diri, yaitu untuk perseorangan dipengaruhi oleh posisi pertama dari anggapan. Beragam penelitian membuktikan adanya keinginan untuk

memandang kecocokan yang ada pada seseorang dengan orang yang pertama mengenali.

- 3) Situasi dan kondisi, ialah pendapat seseorang terpengaruh oleh situasi suasana dan kondisi.
- 4) Ciri pada orang lain, ialah upaya seorang yang mungkin membenarkan masa pertama kali berjumpa.

Deskripsi tersebut dapat disimpulkan maka faktor yang akan mempengaruhi dari persepsi ialah anggapan tentang perilaku dari sekelompok masyarakat, pandangan terhadap diri sendiri, anggapan seseorang terhadap situasi serta daya pikat seseorang yang membuat alasan. Faktor persepsi inilah yang menjadi perbedaan antara seseorang maupun kelompok meskipun kelihatannya sama. Persepsi ini terjadi pada seseorang, akan tetapi persepsi ini berasal dari tingkah laku, situasi dan kondisi tertentu.

c. Jenis-jenis Persepsi

Jenis persepsi sesudah seseorang dihadapkan pada objek yang dirasakan, menurut Irwanto (2002), sebagai berikut:

- 1) Persepsi positif. Persepsi yang mewujudkan semua ilmu serta perspektif diikuti dengan penggunaannya. Ini berlanjut dengan menjangkau dan membantu objek untuk dirasakan.
- 2) Persepsi negatif. Persepsi adalah perwujudan dari semua ilmu dan pandangan yang bukan sesuai dengan objek yang akan dipersepsikan. Ini berlanjut serta menyangkal dan menolak objek yang dirasakan.

Dengan demikian dapat diuraikan maka persepsi positif maupun negatif bakal selamanya mempengaruhi seseorang ketika menyelesaikan aktivitas. Tumbuhnya persepsi positif maupun negatif bergantung dengan cara apa seseorang mengungkapkan pengetahuan tentang objek yang dirasakan.

2. Pemustaka

a. Pengertian

Menurut Suwarno (2011), pemustaka adalah orang yang memerlukan fasilitas di perpustakaan. Pemustaka merupakan orang yang masih mengakses dan menggunakan perpustakaan, baik dari bidang koleksi maupun informasi yang diperoleh di perpustakaan. Sedangkan menurut Sutarno (2008), pemustaka ialah orang yang menggunakan layanan yang diberikan pustakawan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan maka pengguna adalah orang yang secara teratur mengakses dan menggunakan koleksi dan layanan perpustakaan.

b. Karakter Pemustaka

Ada berbagai karakteristik pemustaka menurut Rahayuningsih (2015), yang harus diketahui supaya pustakawan mampu memperlakukan mereka dengan baik, sejumlah karakter yang berbeda dan aturan menangani pemustaka, yaitu :

- 1) Pengguna yang pendiam, yang dapat ditemukan dengan menyapanya dengan baik dan berusaha memperhatikannya.
- 2) Pengguna yang rewel, mampu diatasi dengan menyatakan kepada pengguna maka akan dibantu semampunya dan berterima kasih dan meminta maaf terhadap kurang kenyamanan saat memberikan layanan.

- 3) Pengguna yang latah dapat diatasi dengan mengenal pengguna dan memberikan bantuan, sambil memfokuskan perhatian mereka pada ulasan yang cukup.
- 4) Pengguna dengan banyak permintaan, dapat diatasi dengan menyapa ketika pengguna datang ke tempat kami, memperhatikan permintaan mereka, demi menanggapi permintaan pengguna, minta maaf dan menganjurkan pilihan lain dan senyum sepanjang waktu bahkan ketika kami merasa tidak nyaman.
- 5) Pengguna yang ragu-ragu, dapat diatasi dengan keyakinan, perilaku dan tidak berbagi banyak pilihan dengan pengguna dan ingin mencoba mengikuti kemauan pengguna.
- 6) Pengguna yang suka berdebat bisa diatasi dengan tetap lembut , tidak menampakkan hasil bila pemustaka merasa bersalah, mengajukan alasan yang logis supaya pemustaka menyegani kita dan tidak ada terhasut untuk bercekcok.
- 7) Pengguna yang tidak bersalah, dapat diatasi dengan memberi tahu pengguna siapa mereka, memberi mereka waktu luang untuk membantu dengan menanyakan apa yang mereka butuhkan.
- 8) Pengguna siap mental, dapat diatasi dengan memperbolehkan pengguna memilah apa yang disukainya, jangan terlalu banyak bertanya dan ucapkan terima kasih sudah datang.
- 9) Pengguna yang mencurigakan, dapat diatasi di atas dengan membagikan agunan kepada pemustaka agar memberikan kesempatan untuk

mengalihkan kembali yang sudah diperoleh jangan menampakkan sikap seakan petugas lebih ahli.

- 10) Pengguna yang sombong, dapat diatasi dengan bersikap santai dan sabar dengan perilakunya dan tidak menganggapnya sangat serius serta memberikan nilai yang baik kepada pengguna.

Baik atau tidak perpustakaan berhubungan dekat dengan pelayanan pustakawan yang diberikan kepada pemustaka. karena pustakawan yang bertemu langsung dengan pemustaka. Pustakawan yang baik akan menjadikan pemustaka merasa nyaman.

3. Kinerja

a. Pengertian

Menurut Robbins (2006), kinerja adalah ukuran dari apa yang diharapkan dari hasil kerja yang terbaik. Adapun menurut Hariandja (2002), kinerja ialah kemampuan pegawai terlaksana sesuai dengan tugasnya. Kinerja kepustakawanan adalah suatu proses dimana tugas-tugas utama diselesaikan dengan cepat, akurat, mudah dan berkualitas, salah satu tugas pokok yang harus diperhatikan sebagai bentuk kinerja yang harus ditingkatkan (Moekijat, 2000).

Dari uraian tersebut maka disimpulkan kinerja ialah hasil kerja tugas pokok yang dilaksanakan oleh seseorang dan harus diperhatikan sesuai dengan standar tertentu.

b. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Teori dari Mangkunegara (2017), dibagi menjadi beberapa point adalah:

1) Psikologis

Keterampilan karyawan meliputi keterampilan laten (IQ) dan keterampilan nyata (pengetahuan). Maksudnya, karyawan yang menguasai IQ di atas rata-rata pada umumnya mereka terlatih untuk pekerjaan itu dan mampu melakukan aktivitas sehari-hari lebih cenderung bekerja seperti yang diinginkan. Oleh sebab itu, karyawan mesti diberi tugas sesuai dengan pengetahuan mereka.

2) Motivasi

Motivasi bermula dari sikap seseorang mengenai kondisi kerja. Motivasi ialah kebutuhan karyawan untuk fokus pada perolehan tujuan institusi. Sikap dari mental ialah bentuk mental yang membawa karyawan untuk berjuang memperoleh keunggulan, maksudnya karyawan harus jadi secara jasmani dan rohani, mempelajari tujuan dan pekerjaan yang ingin diperoleh, serta bisa mencapainya dalam waktu singkat kondisi kerja.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan harus cukup terlatih dan mampu bekerja sesuai dengan pekerjaannya. Karyawan harus mempersiapkan diri secara psikologis untuk memahami dengan jelas tujuan dan tugas yang harus mereka lakukan.

c. Indikator Kinerja

Teori yang dipakai oleh Robbins (2006), dibagi menjadi beberapa poin yaitu:

1) Kualitas

Kualitas pelayanan tercermin pada tanggapan kualitas pelayanan yang diberikan dan integritas hasil kerja karyawan.

2) Kuantitas

Jumlah yang ditunjukkan, misalnya dengan banyak unit, tindakan yang dilakukan.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah fase kegiatan yang dilakukan atas permulaan waktu yang ditetapkan semenjak keputusan dan penggunaan waktu yang ada untuk pekerjaan lain.

4) Komitmen

Komitmen adalah fase karyawan memiliki kewajiban pekerjaan dan komitmen ke kantor.

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan mengukur kinerja dilihat dari kemampuan dan pengetahuan dari pegawai, serta jumlah aktivitas yang diselesaikan, memaksimalkan waktu yang tersedia dan mempunyai komitmen terhadap organisasi. Pegawai diharapkan bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk mendapatkan hasil kerja yang baik.

4. Pustakawan

a. Pengertian

Pustakawan adalah orang yang melakukan pekerjaan perpustakaan melalui layanan pengguna sesuai dengan fungsinya, berdasarkan informasi, dokumen, dan pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan (Suhernik, 2006). Sedangkan menurut Suwarno (2018), Pustakawan adalah pustakawan yang memiliki pengetahuan sebelumnya tentang manajemen perpustakaan, melalui pelatihan, pendidikan, pertemuan atau aktivitas lainnya . Pustakawan adalah profesi, karena pustakawan membutuhkan pekerjaan dengan pelatihan atau pendidikan. Mengelola perpustakaan membutuhkan banyak pegawai yang berpengalaman di bidangnya (Wahyuni, 2015).

Perpustakaan yang berkualitas ialah perpustakaan yang dapat membagikan informasi yang diperlukan kepada pemustaka. Kelengkapan koleksi yang didukung oleh pustakawan merupakan faktor kunci dalam menolong pemustaka mendapatkan informasi yang mereka cari.

Pustakawan harus mempunyai kepandaian untuk meningkatkan hasil kerjanya seperti yang dinyatakan oleh Rachman dan Zen (2006), pustakawan itu dibagi jadi tiga, yakni:

- 1) Pustakawan handal ialah pustakawan handal dalam bidang ilmu perpustakaan dan memiliki pengalaman dalam mengatur perpustakaan.
- 2) Pustakawan terampil ialah pustakawan yang telah memahami teori perpustakaan dan terbiasa dengan pekerjaan rutin seperti perolehan, pemrosesan serta pemeliharaan .

3) Pustawan penunjang ialah pustakawan yang banyak melaksanakan kehumasan dan tidak terikat dengan ilmu perpustakaan.

Sikap yang harus dimiliki pustakawan pada UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan harus memiliki perilaku yang perlu dipatuhi :

- 1) Berusaha melakukan tugas sesuai dengan keinginan masyarakat dan khususnya kepentingan pengguna perpustakaan .
- 2) Berusaha pertahankan keunggulan dan tetap mengikuti perkembangan .
- 3) Berusaha pisahkan pandangan atau perilaku pribadi dari tanggung jawab pekerjaan.
- 4) Pastikan tindakan pustakawan didasarkan pada penilaian profesional .
- 5) Tidak menyelewengkan posisi kerja kecuali dengan menggunakan jasa ahli.
- 6) Bersikap sopan saat melayani masyarakat, baik dalam perkataan maupun perbuatan.

B. Penelitian Relevan

Berlandaskan penelusuran yang dihasilkan terdapat tiga penelitian relevan diantaranya sebagai berikut:

Pertama, hasil penelitian Gigih Septiyan Wicaksono (2019), yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang”, Hasil ini membuktikan, maka kinerja pustakawan dalam reliabilitas cukup handal. Aspek responsif telah matang dalam memberikan layanan ketika pengguna menginginkannya. Aspek santun telah menunjukkan sikap santun dan peduli terhadap pengguna. Aspek skill cukup profesional; Aspek

komunikasi bisa menjadikan komunikasi yang mudah dipahami oleh pengguna dan aspek keamanannya cukup kebal terhadap resiko kerugian. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat ialah membicarakan tentang kinerja pustakawan, akan tetapi perbedaannya terdapat pada fokus kajian dan objek penelitian. Penelitian oleh Gigih Septiyan Wicaksono, fokus kajiannya membahas tentang persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi dan Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang sebagai objek penelitian. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan dan sebagai objek penelitian ini ialah Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

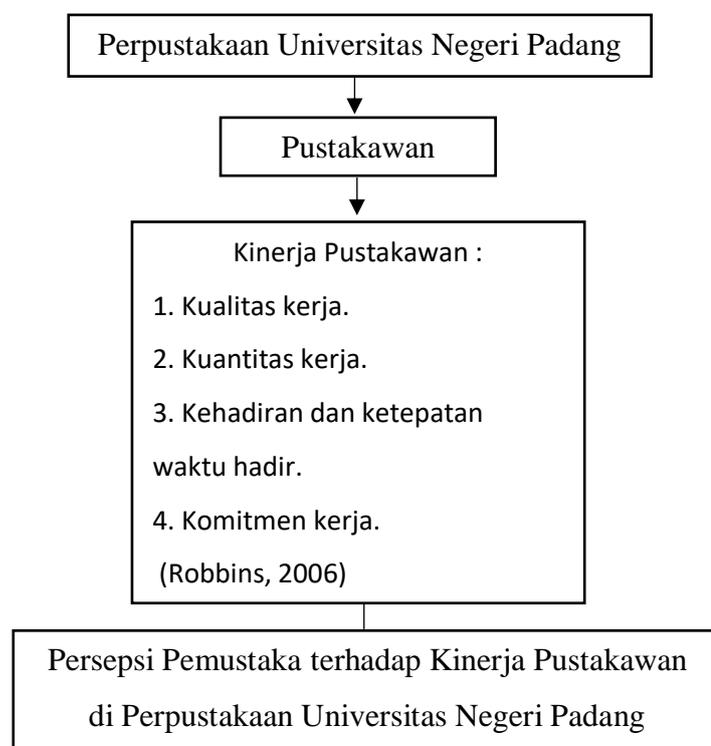
Kedua, hasil penelitian Rhoni Rodin (2017), yang berjudul “Perspektif Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Perpustakaan Stain Curup”, Hasil ini membuktikan sebagian besar pemustaka berpendapat bahwa dari segi keterampilan komunikasi, 64,10% (25 responden) menyatakan puas dan 17,95% (7 orang) merasa pustakawan dengan keterampilan komunikasi sangat puas dengan pemustaka. Selain itu, aspek profesional yang dirasakan banyak responden tentang profesionalitas pustakawan adalah kepuasan pemustaka. Skor tertinggi diperoleh dengan skor 12, khususnya kualitas layanan yang sudah diberikan oleh pustakawan. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan, 69,23% (27 responden) merasa baik terhadap kualitas layanan perpustakaan dan 12,82% (5 responden) sangat baik terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh

perpustakaan. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat ialah fokus kajian mengenai persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan, namun perbedaannya terdapat pada metode penelitian dan objek penelitian. Metode penelitian dari Rhoni Rodin yaitu metode deskriptif kualitatif dan objek penelitiannya di Perpustakaan Stain Curup. Sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan objek peneliti di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Ketiga, hasil penelitian Muhibbah (2021), yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi”, hasil ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap kinerja pustakawan Universitas Muhammadiyah Jambi dengan menggunakan indikator kinerja ialah kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dan komitmen yang tepat. Hal ini berdasarkan persepsi pengguna yang skor rata-ratanya adalah 2,95 pada skala mulai dari 2,52 hingga 3,27. Persamaan dari penelitian ini yaitu mengenai persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan dan metode penelitiannya yaitu metode deskriptif kuantitatif, namun perbedaannya terletak pada objek penelitian. Sedangkan objek penelitian dari Muhibbah yaitu di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi, dan objek peneliti di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian dibutuhkan ketika mengukur persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Kinerja pustakawan terdiri dari 4 indikator yakni kualitas, kuantitas, kehadiran dan ketepatan waktu, komitmen kerja.



Bagan 1
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis ialah tanggapan tatkala dari permasalahan yang disajikan dan mesti direvisi dengan bahan yang lebih lengkap. Penelitian dilaksanakan untuk mengukur persepsi pemustaka kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Berikut hipotesisnya:

- H0 : Pustakawan kurang aktif menolong pemustaka mencari koleksi dan menjelaskan informasi untuk pemustaka, terutama saat pemustaka mencari koleksi yang mereka butuhkan.
- H1 : Pustakawan sudah aktif menolong pemustaka mencari koleksi dan menjelaskan informasi untuk pemustaka, terutama saat pemustaka mencari koleksi yang mereka butuhkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berlandaskan penjelasan pada hasil serta pembahasan telah diterangkan sebelumnya, dapat disimpulkan yaitu: *Pertama*, dari segi kualitas, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah memiliki keterampilan, kemampuan dan pengetahuan yang baik. *Kedua*, dari segi kuantitas, hasil rata-rata dapat disimpulkan maka pustakawan sudah bisa menyelesaikan banyaknya pekerjaan yang telah ditentukan. *Ketiga*, dari segi ketepatan waktu, hasil rata-rata dapat disimpulkan maka pustakawan sudah memaksimalkan waktu dan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. *Keempat*, dari segi komitmen kerja, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah mempunyai komitmen kerja dan bisa mempertanggung jawabkan pekerjaannya. Dengan demikian berdasarkan jawaban responden atas 17 item pernyataan pada variabel kinerja pustakawan dengan memperoleh nilai rata-rata 3,05 pada skala interval 2,52 – 3,27.

Secara keseluruhan kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang pada kategori baik. Demikian dibuktikan pada indikator kinerja pustakawan, dimana pemustaka sudah merasa puas dengan kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

B. Saran

Berlandaskan hasil, peneliti menganjurkan beberapa saran kepada perpustakaan pada penelitian ini, yaitu: *Pertama*, peneliti berharap agar pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebaiknya bisa berkomunikasi kembali dan mengikuti pelatihan kursus, seminar, *workshop*. *Kedua*, peneliti berharap agar pustakawan bisa meningkatkan kuantitas kerja supaya bisa menjalankan pekerjaannya dengan cepat dari waktu yang ditetapkan. *Ketiga*, peneliti berikutnya, penelitian ini bisa dijadikan sebagai perbandingan acuan pelaksanaan penelitian dengan objek penelitian ataupun persoalan yang sama pada waktu mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiarya, K., Setyadi, A., & Suwarno, W. (2013). Kajian Sikap Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), Article 1.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Irwanto. (2002). *Psikologi Umum*. Jakarta: Total Gravika.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. OSF Preprints.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Matondang, Z. (2009). VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), Article 1.