

**HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Ilmu Tarbiyah



Oleh:

**MUSYAFAK**

**NIM.202109267**

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	:
TGL. PENERIMAAN	: Jan 2017
NO. KLASIFIKASI	: PAI 17.226 Mus
NO. INDUK	: 1721 226

**JURUSAN TARBIYAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN**

**2015**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Musyafak

NIM : 202109267

Judul : **HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN**” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan-kutipan yang telah kami sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi tersebut adalah plagiat, maka penulis bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, September 2015

Yang menyatakan,



**Musyafak**  
NIM. 202109267

**Abdul Khobir, M.Ag**  
Jln. Tulip I No. 8 Graha Tirto Asri  
Pekalongan

---

**NOTA PEMBIMBING**

Lamp : 4 (Empat) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi  
Kepada : Sdri. **MUSYAFAK**

Pekalongan, 24 Agustus 2015

Yth. Ketua STAIN Pekalongan  
c/q. Ketua Jurusan Tarbiyah  
di PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : MUSYAFAK

NIM : 202109267

Judul : HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN

Dengan ini kami mohon agar Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi perhatian dan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



**Abdul Khobir, M.Ag**

NIP. 197201052000031002



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN**

Jln. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575- 412572 Fax. 423418  
Email : [stainpkl@telkom.net](mailto:stainpkl@telkom.net) – [stainpkl@hotmail.com](mailto:stainpkl@hotmail.com) Pekalongan

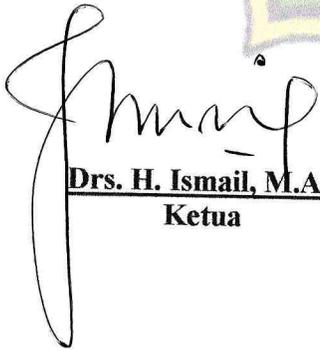
**PENGESAHAN**

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan  
mengesahkan Skripsi Saudara :

Nama : **MUSYAFAK**  
NIM : **202 109 267**  
Judul Skripsi : **HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN  
PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Rabu tanggal 30 September 2015 dan  
dinyatakan lulus serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
sarjana strata satu (S1) dalam Ilmu Tarbiyah.

**Dewan Penguji**

  
**Drs. H. Ismail, M.Ag**  
Ketua

  
**Muhamad Jaeni, M.Pd, M.Ag**  
Anggota

Pekalongan, 30 September 2015

Ketua  
  
**Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag**  
NIP. 19710115 199803 1 005

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wa Syukurillah...

Skripsi ini dapat terselesaikan walau tidak sedikit goresan, terjal, rintangan dalam penyelesaiannya. Bukan dengan kemampuan diri, penulis menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak di sekeliling penulis yang ikut membantu, mensupport, mendo'akan sehingga pena ilmu dapat menuntun penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Sebagai ucapan dan tanda terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, termasuk di dalamnya mengorbankan waktu dan tenaga demi rangkaian *finishing* tanggung jawab penulis, maka skripsi ini akan penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya dalam kehidupan penulis.
2. Kedua orang tuaku abah Ahmad Tibrizi dan umi Khotidjah yang telah ikhlas, sabar, penuh kasih sayang, dan tiada henti memberikan motivasi dan do'a serta mengasuh, membimbing putra putrinya untuk meraih kebahagiaan.
3. Adik-adikku Moehammad Nashr dan Rizqi Putri Mustaqomah yang telah membantuku dengan do'a dan dukungan semangat.
4. Para Kyai dan Asatidz Pondok Pesantren Ribatul Muta'allimin yang berkenang memberikan do'anya
5. Para Guru MTs Ribatul Muta'allimin yang sudi mendo'akan

6. Teman-temanku yang ada di Pondok Pesantren Ribatul Muta'allimin Pekalongan yang selalu memberikan dukungan semangat
7. Teman-temanku senasib seperjuangan STAIN Pekalongan angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

## MOTO



وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah : “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga RasulNya dan orang-orang mukmin dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakanNya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (QS at-Tawbah /9: 105)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Bayan*, (Depok : Bayan Qur'an), hlm. 203

## ABSTRAK

MUSYAFAK. 2015. Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan. Skripsi Sarjana S1 Tarbiyah PAI. Pembimbing : Abdul Khobir, M.Ag. Kata kunci: Kinerja Pustakawan, Kualitas Pelayanan.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila dikelola dengan baik dan benar sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pengelola perpustakaan selalu berhubungan dengan pengguna dan koleksi dan menjadi penghubung di antara keduanya. Ia bukan hanya petugas yang mengelola, melayani dan mengatur buku di rak melainkan tulang punggung yang menghidupkan perpustakaan yang dikelolanya. Seorang pustakawan pada perpustakaan hendaknya mampu mewujudkan pencapaian tugas perpustakaan dalam membina dan mengembangkan minat para pembaca. Sehingga besar kecilnya hasil yang dicapai oleh perpustakaan tergantung pada tenaga pustakawan yang mengelola.

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah pertama bagaimana kinerja pustakawan perpustakaan STAIN Pekalongan?, kedua bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan?, ketiga bagaimana hubungan antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan?. Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk mendeskripsikan kinerja pustakawan perpustakaan STAIN Pekalongan, kedua untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan, ketiga untuk mendeskripsikan hubungan antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan.

Jenis penelitian ini adalah lapangan (*field research*). Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan. Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, angket dan wawancara.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: pertama, kinerja pustakawan perpustakaan STAIN Pekalongan yang memiliki rata-rata 82 berada pada interval 82 – 84. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan termasuk dalam kualifikasi “cukup”. Kedua, kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan yang memiliki rata-rata 73 berada pada interval 73 – 75. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan termasuk dalam kualifikasi “cukup”, dan ketiga hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan terdapat korelasi (positif) yang lemah. Adapun nilai  $r_{xy}$  ialah 0,363, sedangkan pada taraf signifikan 5% nilai  $r_t = 0,279$  maka nilai  $r_{xy}$  lebih besar daripada  $r_t$  pada taraf signifikan 5% ( $0,363 > 0,279$ ). Ini berarti terdapat korelasi (positif) yang signifikan antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan. Jadi hipotesis yang diajukan **diterima**.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya untuk Allah Swt. semata yang telah melimpahkan taufiq dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah membawa manusia dari jalan kesesatan menuju ke jalan yang benar dan diridhoi Allah Swt.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, akhirnya karya tulis skripsi yang berjudul “HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN” dapat diselesaikan. Hal ini karena keterlibatan semua pihak secara moril, materiil, emosional, akademisi baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
2. Bapak Dr. M. Sugeng Sholehuddin, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Pekalongan
3. Bapak Abdul Khobir, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Misbakhudin,Lc., selaku Wali Studi yang selalu memberi dorongan dan do'a restu.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang berada di lingkungan STAIN Pekalongan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH, MH, selaku Kepala Unit Perpustakaan STAIN Pekalongan, yang telah memberikan izin lokasi penelitian.
7. Seluruh civitas akademis STAIN Pekalongan.
8. Dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Atas semua bantuannya, kepada mereka peneliti hanya mampu membalas dengan ucapan "Jazakumullah Khairan Katsiran"

Menyadari kemampuan yang ada, maka biarpun peneliti telah memeras otak dengan segala kemampuan yang dimiliki, ketidak sempurnaan pada skripsi itu pastilah ada. Oleh karena itu penulis sangat mengharapka kritik dan saran membangun demi kesempurnaan skripsi ini, kemudian penulis berharap skripsi ini dapat memberikan arti dan manfaat khususnya bagi peneliti, umumnya bagi segenap pembaca.

Akhirnya peneliti mengucapkan selamat membaca dan menyimak lembar demi lembar.

Pekalongan, 30 September 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Nota Pembimbing.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Moto.....	vii
Halaman Abstrak.....	viii
Halaman Kata Pengantar.....	ix
Halaman Daftar Isi.....	xi
Halaman Daftar Tabel.....	xiv
Halaman Daftar Gambar.....	xv
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II</b>	
<b>KINERJA PUSTAKAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	
A. Kinerja Pustakawan.....	22
1. Pengertian Kinerja Pustakawan.....	22
2. Peranan pustakawan dalam perpustakaan.....	23

3. Peluang dan Tantangan Pustakawan .....	26
4. Faktor Kendala yang dihadapi Pustakawan .....	28
5. Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan.....	30
B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	40
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	40
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	41
3. Pendekatan Pelayanan Berkualitas .....	43
4. Model Kualitas Pelayanan .....	43

**B III                    KONDISI KINERJA PUSTAKAWAN DAN KUALITAS  
PEYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN**

A. Gambaran Umum Perpustakaan STAIN Pekalongan.....	45
1. Sejarah Perpustakaan.....	45
2. Visi dan Misi Perpustakaan.....	48
3. Tugas Pokok dan Fungsi .....	48
4. Sumber Daya Manusia Perpustakaan .....	49
5. Struktur Organisasi dan Personalia Perpustakaan.....	50
B. Fasilitas Layanan Perpustakaan STAIN Pekalongan.....	52
C. Hasil Angket Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan.....	59

**BAB IV                    HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN  
PEKALONGAN**

A. Analisis Tentang Kinerja Pustakawan .....	64
B. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan .....	67

A. Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan .....	72
---	----

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	80
	B. Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

1. Angket Penelitian
2. Surat Permohonan Ijin Penelitian
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Status, Kualifikasi, Dan Jumlah Tenaga (SDM) Perpustakaan.....	49
Tabel 2 : Kinerja Pustakawan Perpustakaan STAIN Pekalongan.....	60
Tabel 3 : Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan .....	61
Tabel 4 : Tabel Distribusi Frekuensi Kinerja Pustakawan.....	66
Tabel 5 : Kualitas Variabel Kinerja Pustakawan .....	67
Tabel 6 : Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 7 : Kualitas Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan .....	71
Tabel 8 : Koefisien Hubungan Kinerja Pustakawan (Variabel X) dengan Kualitas Pelayanan (Variabel Y).....	72
Tabel 9 : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 10 : Tabel Uji Hipotesis dan Signifikansi Taraf 5 % .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 :    Gambaran Hubungan Antar Variabel.....	14
Gambar 2 :    Struktur Organisasi dan Personalia Perpustakaan.....	50

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju yang dibarengi dengan arus globalisasi, tentu sangat menuntut ketersediaan informasi bagi pengkonsumsinya yaitu masyarakat. Dalam keadaan apapun dan dimanapun mereka membutuhkan yang namanya informasi baik cetak maupun elektronik.

Masalah yang cukup berat dialami oleh salah satu penyedia jasa informasi yaitu perpustakaan. Perpustakaan harus mampu bersaing dan berjalan setidaknya berdampingan dengan perkembangan zaman, agar pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Salah satu yang mempengaruhi tercapainya kepuasan pengguna perpustakaan terletak pada sumber daya manusia dari penyedia jasa informasi tersebut yaitu pustakawan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan<sup>1</sup>.

Pustakawan harus memenuhi standar kompetensi atau memiliki kemampuan dalam bidangnya. Sehingga dari adanya standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi maka tolak ukur kinerja pustakawan

---

<sup>1</sup> Purwono, *Profesi Pustakawan Mengadapi Tantangan Perubahan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu 2011), hlm 1.

dapat ditentukan, oleh karena itu untuk meningkatkan kinerjanya pustakawan harus bersikap profesional dalam kerjanya.

Kondisi pengelolaan informasi ilmiah tersebut mengharuskan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pemustaka, selanjutnya mengadakan dan menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka tersebut. Perpustakaan seharusnya berusaha untuk lebih memperhatikan hubungan yang timbul dari proses rutinitas pemberian layanan dalam rangka mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan, hal ini dimaksudkan untuk membangun dan memperbaiki loyalitas pemustaka serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak mengecewakan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting kualitas layanan diperpustakaan. Persepsi pemustaka tentang perpustakaan tampaknya telah diabaikan oleh manajemen perpustakaan di negara-negara berkembang. Penilaian kualitas pelayanan memberikan umpan balik penting bagi perpustakaan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanannya kepada pemustaka.

Perpustakaan STAIN Pekalongan berada di tengah kampus STAIN Pekalongan, Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan. Seiring dengan era globalisasi dan liberalisasi informasi serta kemajuan teknologi informasi, Perpustakaan STAIN Pekalongan dikembangkan di atas paradigma baru yang menempatkan

Perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi lebih dari itu, sebagai pusat dokumentasi, pusat informasi dan layanan keilmuan. Sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan STAIN Pekalongan berkedudukan sebagai *The Heart Of Educational Programs* bagi fungsi Tri Dharma STAIN yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas *Center Of Learning* yang tidak terbatas pada layanan penyediaan dan peminjaman bahan pustaka, tetapi juga layanan pengembangan akademik lainnya.<sup>2</sup>

Perpustakaan STAIN Pekalongan dapat dikatakan baik seandainya berhasil dalam memenuhi kebutuhan pemakainya dan dapat melayani dengan kemampuan yang dimiliki kepada masyarakat pemakainya (pemustaka). Karena pelayanan yang baik itu sebenarnya yang diharapkan pemustaka pada umumnya sehingga mereka merasa dihargai, dihormati, dan diperhatikan pustakawan. Dan Semakin baik dalam melayani pemakai, semakin tinggi penghargaan yang akan diberikan kepada perpustakaan. Sedangkan kalau kita melihat pelayanan perpustakaan STAIN pekalongan saat ini para pegawai perpustakaan (pustakawan) masih melayani pemustaka belum secara maksimal. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut hendaknya perpustakaan STAIN Pekalongan memiliki pustakawan yang berkualitas dan cepat tanggap dengan kebutuhan pemustakanya. Ada suatu pendapat yang mengatakan bahwa, *library is librarian*, disini terkandung makna bahwa perpustakaan bukan lagi merupakan

---

<sup>2</sup> Dokumen administrasi Perpustakaan STAIN Pekalongan Juni 2011

tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih merupakan aktivitas yang dimotori oleh pustakawannya dalam mengembangkan perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya, gedung, koleksi, anggaran, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan<sup>3</sup>. Sumber daya perpustakaan perguruan tinggi khususnya perpustakaan STAIN Pekalongan dalam hal ini pustakawan harus mempunyai peran yang strategis sebagai tenaga profesional yang mampu mengakomodasi kebutuhan pemakainya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas perlu dikaji lebih mendalam “hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan STAIN Pekalongan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas secara umum dapat ditarik beberapa masalah yang berhubungan dengan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pustakawan perpustakaan STAIN Pekalongan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan?
3. Bagaimana hubungan antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan?

---

<sup>3</sup> Anis Masruri, *Problematika membangun perpustakaan masa depan. Media Informasi, Vol.XIII, No.11, th 2002:p. 1-9*. Yogyakarta:UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada : 2002) hlm 4.

Untuk dapat mengerti dan memahami secara jelas tentang masalah yang dibahas, maka dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan”, ada beberapa istilah yang perlu ditegaskan kembali, yaitu:

#### 1. Kinerja

Dalam Kamus Besar Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> A A Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Padalarang : Remaja Rosdakarya, 2004) hlm 67.

## 2. Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”, dengan penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang dengar, dan multi media. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “*librarian*” yang juga terkait erat dengan kata “*library*”, dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakekat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengolah informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan dan sebagainya.<sup>5</sup>

Dalam kamus istilah perpustakaan karangan Lasa, H. S. pustakawan adalah “tenaga profesional dan fungsional dibidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi”. Selanjutnya Azis mengemukakan bahwa, “pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan”.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Hermawan et all, *Etika Kepustakaan : Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta : Sagung Seto), hlm 45.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm 105.

Dari uraian definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki keahlian sebagai tenaga profesi pada bidang perpustakaan dan informasi.

### 3. Kualitas

Tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas secara akurat. Akan tetapi kualitas dapat dirinci. Menurut Tjiptono konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).<sup>7</sup>

### 4. Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono service atau pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>8</sup>

### 5. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan

---

<sup>7</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Banyumedia, 2007) hlm 110

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm 11.

yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka atau pengguna mengenai informasi bahan-bahan koleksi.<sup>9</sup>

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan titik akhir dari suatu tindakan atau kegiatan seorang yang ingin dicapai, dan dalam penelitian ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pustakawan perpustakaan STAIN Pekalongan.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan.
3. Untuk mendeskripsikan hubungan antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan.

### D. Kegunaan Penelitian:

Dengan meneliti hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan ini mempunyai kegunaan :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memberikan gambaran dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan khususnya



---

<sup>9</sup> Wijayanti et al, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman* (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004) hlm 71.

mengenai kinerja pustakawan yang akan meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan STAIN Pekalongan.

## 2. Secara Praktis

- a. Referensi bagi pihak yang terlibat diantaranya para pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan STAIN Pekalongan.
- b. Pengembangan kinerja pustakawan yang dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan STAIN Pekalongan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### 1. Analisis Teoritis

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila dikelola dengan baik dan benar sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Seorang pengelola perpustakaan selalu berhubungan dengan pengguna dan koleksi dan menjadi penghubung di antara keduanya. Ia bukan hanya petugas yang mengelola, melayani dan mengatur buku di rak melainkan tulang punggung yang menghidupkan perpustakaan yang dikelolanya.

Seorang pustakawan pada perpustakaan hendaknya mampu mewujudkan pencapaian tugas perpustakaan dalam membina dan mengembangkan minat para pembaca. Sehingga besar kecilnya hasil yang

dicapai oleh perpustakaan tergantung pada tenaga pustakawan yang mengelola.

Perpustakaan dapat memberikan kesan hidup apabila pengelola mencintai pekerjaannya, mengetahui seluk beluk, mengerti peranannya dalam pendidikan modern, menyelami jiwa para pembaca serta dapat membuat mereka merasa bahwa keberadaan perpustakaan melayani keperluan intelektual, moral dan cultural mereka.<sup>10</sup>

Secara umum kegiatan pengolahan bahan pustaka di perpustakaan biasanya mencakup beberapa kegiatan, yaitu sebagai berikut :

a. Pembinaan dan Pengembangan Koleksi

Pengembangan koleksi (*Collection development*) merupakan serangkaian proses atau kegiatan yang bertujuan mempertemukan kebutuhan pemakai dengan rekaman informasi dalam lingkungan perpustakaan yang mencakup kegiatan : penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, pemilihan koleksi, pengadaan koleksi, penyiapan koleksi, serta pendayagunaan koleksi.<sup>11</sup>

b. Inventarisasi

Bahan pustaka yang telah dimiliki oleh perpustakaan, baik yang diperoleh dengan cara pembelian, hadiah, hibah, tukar menukar atau pinjam

---

<sup>10</sup> Rahajoe, Titik, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Daerah*, (Semarang, 2005), hlm.4.

<sup>11</sup> Darmono, *manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : PT. Grasindo,2001), hlm.86.

meminjam, harus dicatat ke dalam buku induk atau buku inventarisasi perpustakaan, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam menyusun laporan mengenai perkembangan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

c. Katalogisasi

Perpustakaan sebagai suatu sistem informasi berfungsi menyimpan pengetahuan dalam berbagai bentuk serta pengaturannya sedemikian rupa, sehingga informasi yang diperlukan dapat diketemukan kembali dengan cepat dan tepat. Untuk itu informasi yang ada di perpustakaan perlu diproses dengan sistem katalogisasi (*cataloging*).<sup>12</sup>

d. Klasifikasi

Koleksi perpustakaan akan tampak rapi dan mudah diketemukan apabila dikelompokkan menurut sistem tertentu, pengelompokan dapat berdasarkan pada jenis, ukuran, warna, abjad judul, abjad pengarang dan bisa juga menggunakan sistem pengelompokan berdasarkan subyek (klasifikasi fundamental).

e. Pengaturan dan Pelestarian Bahan Pustaka

Bahan pustaka yang telah melalui proses inventarisasi, katalogisasi dan klasifikasi, langkah selanjutnya perlu dibuatkan perlengkapan fisik buku, hal ini dimaksudkan agar bahan pustaka yang disajikan dapat ditata di rak sedemikian rupa, sehingga dapat dimanfaatkan dengan mudah dan baik.

Adapun jenis perlengkapan fisik buku antara lain :

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 99.

- 1) Label Buku, ditempel di punggung buku bagian bawah, dengan ukuran 3 cm x 4 cm.
- 2) Lembar Tanggal Kembali, ditempel pada halaman terakhir.
- 3) Kartu Buku, diletakkan pada halaman terakhir atau bagian sampul buku.
- 4) Kantong Kartu Buku, ditempel dibagian akhir halaman buku untuk menempatkan kartu buku.<sup>13</sup>

## 2. Analisis Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian yang akan diteliti yang berjudul “ Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan” menurut hemat penulis masalah yang akan diteliti ini belum banyak diteliti orang lain.

Dalam skripsi yang berjudul “ Peran Perkembangan Internet dalam Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan “, dikemukakan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya peranan perkembangan internet yang dapat membantu pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan karena mempermudah bagi pemustaka untuk mencari berbagai buku, referensi.<sup>14</sup>

Dalam skripsi yang berjudul “ Hubungan Pelayanan Perpustakaan dengan Motivasi Membaca Siswa (studi kasus di MTs Negeri Buaran

---

<sup>13</sup> Lasa Hs, et al., *pengaruh Model Kepemimpinan dan Manajemen terhadap Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi : Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, Nomor 2, (Yogyakarta : Gama Media, 2004), hlm. 231.

<sup>14</sup> Wafiatun, “Peran Perkembangan Internet dalam Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan”, *Skripsi Sarjana Tarbiyah*. (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan,2012)

Pekalongan)” , dikemukakan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang berpengaruh yaitu pelayanan perpustakaan yang baik dapat memotivasi membaca siswa.<sup>15</sup>

Dalam penelitian skripsi Emy Ruliyati yang berjudul “Studi Korelasi Pelayanan dan Pemanfaatan Perpustakaan dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Tarbiyah Angkatan 2005 STAIN Pekalongan” dikemukakan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan perpustakaan dapat memberikan peranan penting dalam proses belajar mengajar, dimana perpustakaan akan tampak bermanfaat apabila benar-benar dikelola dengan baik sehingga dapat mempelancar pencapaian tujuan pendidikan di sekolah.<sup>16</sup>

Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu ialah bahwa penelitian penulis berfokus pada kinerja pustakawan yang apakah memiliki hubungan positif atau ada pengaruhnya dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan STAIN Pekalongan, sedangkan penelitian terdahulu yang pertama berpusat atau focus pada peranan perkembangan internet yang dapat membantu pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan, penelitian yang kedua focus pada pelayanan perpustakaan yang baik dapat memotivasi membaca siswa, dan penelitian yang ketiga focus pada masalah mengenai perpustakaan yang dapat memberikan peranan penting dalam proses belajar mengajar.

---

<sup>15</sup> Imam Budiyono, “hubungan pelayanan perpustakaan dengan motivasi membaca siswa (studi kasus di MTs Negeri Buaran Pekalongan)”, *Skripsi Sarjana Tarbiyah*, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan,2011)

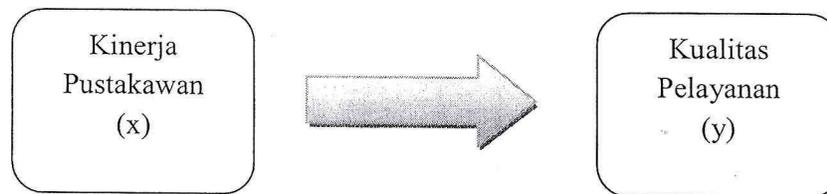
<sup>16</sup> Emi Ruliyati, “Studi Korelasi Pelayanan dan Pemanfaatan Perpustakaan dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Tarbiyah Angkatan 2005 STAIN Pekalongan”, *Skripsi Sarjana Tarbiyah*, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan,2008), hlm. 50.

### 3. Kerangka Teori

Kerangka berfikir adalah gambaran pola hubungan antar variabel atau kerangka konseptual yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti disusun berdasarkan kajian teoritis yang telah dilakukan.<sup>17</sup>

Gambar 1

Gambaran Hubungan Antar Variabel



Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional adalah penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan antara dua variable atau beberapa variabel<sup>18</sup>. Dengan teknik korelasi, maka dapat mengetahui hubungan variabel yang satu dengan yang lain. Jenis penelitian korelasional karena bertujuan untuk melihat hubungan kinerja pustakawan

---

<sup>17</sup> Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam, STAIN Pekalongan, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Pekalongan: STAIN Press, 2010) hlm. 15.

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 70.

dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan. Sehingga penelitian ini dimaksud mengungkap fenomena yang ada pada obyek dan menyesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

#### 4. Hipotesis

Menurut Arikunto, mendefinisikan Hipotesis sebagai suatu jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>19</sup> Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha= Ada hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan

H0= Tidak ada hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan

### F. Metode Penelitian

#### 1. Desain Penelitian

##### a. Pendekatan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, jenis pendekatan yang digunakan yaitu dengan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka. Artinya penelitian kuantitatif ini lebih menekankan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 71.

analisis pada data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.<sup>20</sup>

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan bentuk penelitian studi lapangan yang difokuskan untuk mencari data dan informasi secara detail dari objek yang diteliti. Didukung dengan kajian membaca berbagai sumber kepustakaan sebagai penunjang secara teoritis untuk penelitian tentang hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai diri orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>21</sup> Adapun penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas berfungsi mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini, variabel bebasnya adalah kinerja pustakawan yang meliputi indikator sebagai berikut :

1. pengetahuan (*knowledge*)
2. pemahaman (*understanding*)

---

<sup>20</sup> Sugiono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Afabeta, 2007), hlm. 23.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 3.

3. ketrampilan (*skill*)

4. sikap (*attitude*)<sup>22</sup>

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan yang meliputi indikator :

1. Bentuk fisik (*tangible*)

2. Keandalan (*reability*)

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

5. Empati (*empathy*)<sup>23</sup>

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang akan diteliti yang didefinisikan dengan jelas, dengan karakteristik dan kuantitas tertentu.<sup>24</sup> Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan STAIN Pekalongan tahun 2014/2015 yang aktif yang berjumlah 5559 mahasiswa.

---

<sup>22</sup> Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta : Kencana, 2011) hlm 204.

<sup>23</sup> Lupiyoadi et all, *Manajemen Pemasaran Jasa* ( Jakarta : Salemba Empat, 2009) hlm 182.

<sup>24</sup> Salafudin, *statistik Terapan untuk Penelitian Sosial* (Pekalongan: STAIN Pekalongan Press, 2009), hlm. 11.

- b. Sampel adalah sejumlah individu yang diambil dari populasi atau dapat dikatakan objek yang sesungguhnya dari suatu penelitian.<sup>25</sup> Cara mengambil sampel dalam penelitian ini adalah dengan sampling acak strata (*Stratified Random Sampling*). Menurut Suharsimi Arikunto bahwa jika jumlah populasi 100 atau lebih maka sampelnya 10-15% atau 20-25%.<sup>26</sup> Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan dalam sehari sekitar 400-500 mahasiswa yaitu 50 mahasiswa.
4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Adalah pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematis fenomena yang diselidiki. Jenis observasi yang dipakai adalah observasi tak terstruktur. Dalam hal ini peneliti tidak mempersiapkan catatan tentang tingkah laku tertentu apa saja yang harus diamati. Peneliti

---

<sup>25</sup> *Op cit.*, Suharsimi Arikunto, hlm. 125.

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm 107

mengamati arus peristiwa dan mencatatnya atau meringkasnya untuk kemudian dianalisis.<sup>27</sup>

b. Angket atau Kuesioner

Angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individu atau kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu preferensi, keyakinan, minat dan perilaku.<sup>28</sup>

Adapun jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang berisi pertanyaan yang terstruktur dan jawaban tersedia, sehingga responden bebas memilih salah satu jawaban yang telah tersedia.

c. Wawancara atau Interview

Wawancara adalah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari muka (*Interviewer*) dan sumber informasi (*Interviewee*).<sup>29</sup> Peneliti akan mewawancarai pustakawan STAIN Pekalongan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka.

---

<sup>27</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 74.

<sup>28</sup> Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 181.

<sup>29</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 179.

## 5. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus product moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel x dan y

XY : perkalian antara variabel x dan y

x : kinerja pustakawan

y : kualitas pelayanan

N : jumlah responden



## G. Sistematika Penulisan

Supaya pembahasan dalam skripsi nanti terdapat kesinambungan dan sistematis, maka akan diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan, sub bab pertama adalah Kinerja Pustakawan yang meliputi pengertian kinerja pustakawan,

peranan pustakawan, peluang dan tantangan pustakawan dalam melaksanakan tugas, faktor dan kendala yang dihadapi pustakawan, upaya dan pengembangan kinerja pustakawan. Sub bab kedua adalah Kualitas Pelayanan, berisi tentang pengertian kualitas pelayanan, Dimensi kualitas pelayanan, Pendekatan pelayanan berkualitas, model kualitas pelayanan.

BAB III : Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan. Sub bab Pertama adalah profil perpustakaan STAIN Pekalongan yang meliputi sejarah perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, sumber daya manusia perpustakaan, struktur organisasi dan personalia perpustakaan,. Sub bab dua adalah Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan yang meliputi gambaran umum perpustakaan STAIN Pekalongan, fasilitas layanan perpustakaan STAIN Pekalongan dan hasil angket kinerja pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan.

BAB IV : Hubungan Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan yang meliputi analisis Kinerja Pustakawan, analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan analisis uji hipotesis hubungan Kinerja Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan.

BAB V : Penutup, yang meliputi Kesimpulan dan Saran-saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan skripsi mengenai hubungan kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pustakawan termasuk dalam kategori cukup yaitu dengan nilai rata-rata 82. Nilai tersebut berada dalam interval 82 – 84 yang termasuk dalam kualitas cukup.
2. Kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan dalam kategori cukup yaitu dengan nilai rata-rata 73. Nilai tersebut berada dalam interval 73 – 75 yang termasuk dalam kualitas cukup.
3. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis korelasi product moment didapatkan  $r_{xy}$  sebesar 0,363. Nilai  $r_{xy}$  diinterpretasikan secara sederhana, terletak antara 0,21 – 0,40. Ini berarti antara kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan terdapat pengaruh (positif) yang lemah. Adapun nilai  $r_{xy}$  kepada nilai  $r_t$  pada taraf signifikan 5% nilai  $r_t = 0,279$  maka nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari pada  $r_t$  pada taraf signifikan 5%. Ini berarti terdapat pengaruh (positif) yang signifikan antara

kinerja pustakawan dengan kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan. Jadi hipotesis yang diajukan **diterima**.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dan kesimpulan dari hasil penelitian dan analisis data, maka penulis merasa terpanggil untuk sedikit menyumbangkan pemikiran, namun dengan segala kerendahan hati dan demi peningkatan kinerja pustakawan dan perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan tentu diperlukan saran-saran yang penulis ajukan sebagai berikut:

1. Adanya hubungan yang nyata antara variabel kinerja pustakawan dengan variabel kualitas pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan, disarankan untuk tetap dipertahankan, karena kinerja pustakawan yang baik adalah modal utama dalam memberikan kualitas pelayanan perpustakaan sehingga pemustaka puas dengan layanan yang diberikan.
2. Profesionalisme pustakawan perlu ditingkatkan demi tercapai tujuan perpustakaan. Dengan cara : a) berkomitmen untuk mengembangkan diri dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.  
b) berkomitmen untuk membuat eksperimen dan inovatif.

- c) berkomitmen untuk menggunakan hal-hal baru untuk menunjang tugas profesi.
  - d) berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka tanpa membedakan agama, ras, golongan maupun aliran politik.
  - e) berkomitmen untuk mematuhi kode etik pustakawan.
3. Pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan bagi pengguna perlu dioptimalkan agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan.
  4. Perpustakaan harus berbenah diri dari segala aspek untuk mencapai perpustakaan yang baik dan berkualitas, karena menjaga itu lebih sulit daripada membuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2001. *Profesionalisme Pustakawanan di Era Global*. Buletin FKP2T, th VI, no 2, Januari-Desember 2001 p. 34-44. Surabaya: UPT Perpustakaan ITS.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyio. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budiyono, Imam. 2011. "Hubungan pelayanan perpustakaan dengan motivasi membaca siswa (studi kasus di MTs Negeri Buaran Pekalongan)", *Skripsi Sarjana Tarbiyah*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Dokumen administrasi Perpustakaan STAIN Pekalongan. Juni 2011.
- Fatimah. 2001. *Perpustakaan Sebagai Sarana Pendidikan dan Penelitian*. Buletin FKP2T, Th V, No. 1-2 Januari-Desember 2001: p. 25-34. Jember: UPT Perpustakaan Universitas Jember.
- Hajar, Ibnu. 1999. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hariandja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hermawan, dkk. 2010. *Etika Kepustakaan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- <http://ilmuperpin.blogspot.in/2012/06/karakteristik-dan-layanan-pustakawan.html>
- Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam STAIN Pekalongan. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Pekalongan: STAIN Press.

- Kydd. 2004. *Pokok-pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen SDM PNS di Indonesia*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JAP), Vol. 8, No. 2, November 2004: p. 15-32. Yogyakarta: Program magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Gadjah Mada.
- Lasa Hs, dkk. 2004. *Pengaruh Model Kepemimpinan dan Manajemen terhadap Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi : Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, Nomor 2. Yogyakarta : Gama Media.
- Lupiyoadi, dkk. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba.
- Mangkunegara, A A Anwar Prabu 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Padalarang : Remaja Rosdakarya.
- Masruri, Anis. 2002. *Problematika membangun perpustakaan masa depan. Media Informasi, Vol.XIII, No.11, th 2002:p. 1-9*. Yogyakarta:UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Megaminingsih. 1999. *Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Media Informasi, Vol. XIII, No. 3, tahun 1999: p.22-27. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Mirwansyah. 1999. *Membangun Perpustakaan yang Berorientasi pada Layanan*.Media Informasi, vol. XIII, No. 3: p. 9-13. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaa*. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.
- Perpustakaan Nasional RI. 2003. *Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor: 10 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

- \_\_\_\_\_. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Republik Indonesia Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala badan Kepegawaian negara Nomor: 23 Tahun 2003, dan Nomor: 21 Tahun 2003*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Perpustakaan STAIN Pekalongan. "*Buku Panduan Perpustakaan 2014*".
- Purwono. 2011. *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahajoe, Titik. 2005. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Daerah*. Semarang.
- Ruliyati, Emi. 2008. "Studi Korelasi Pelayanan dan Pemanfaatan Perpustakaan dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Tarbiyah Angkatan 2005 STAIN Pekalongan", *Skripsi Sarjana Tarbiyah*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan.
- Salafudin. 2009. *Statistik Terapan untuk Penelitian Sosial*. Pekalongan: STAIN Pekalongan Press.
- Sedarmayanti. 2003. "*Good Governance*" (*Kepemerintahan Yang Baik*) *Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudijono, Anas. 1991. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Afabeta.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sulaiman, Iskandar. 2002. *Upaya Memberdayakan Pustakawan Dalam Melaksanakan Kegiatan Fungsional Pustakawan*. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan "Al-Maktabah,"* vol. 4, No. 1, April: p. 45-53. Jakarta: Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah.

- Sunarti. 1996. *Profesi Pustakawan*. Media Informasi, Vol X, no. 2-3 th 1996: 31-34.  
Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Supriyanto. 1997. *Pemberdayaan Profesi Pustakawan Media Pustakawan*, vol. IV, No. 3,  
September: p. 35 – 37. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Tim Penyusun STAIN Pekalongan. 2008. *Buku Pedoman STAIN Pekalongan*. Pekalongan :  
STAIN Press.
- Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia.
- Tjitropranoto, Prabowo. 1995. *Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang  
Perpustakaan*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat  
Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Wafiatun. 2012. “Peran Perkembangan Internet dalam Pelayanan Perpustakaan STAIN  
Pekalongan”, *Skripsi Sarjana Tarbiyah*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN  
Pekalongan.
- Wijayanti, dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta :  
Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Yamit. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Nomor Responden :

## KUESIONER

Penelitian Tentang :

Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan

Oleh : Musyafak (202109267)

Kuesioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer tentang Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan. Hasil penelitian data primer yang sekaligus sebagai jawaban dari saudara sebagai pemakai perpustakaan sangat berguna untuk penyusunan skripsi sebagai prasyarat penyelesaian studi kami di Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam STAIN Pekalongan.

Kami mengharapkan saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada sejujur-jujurnya. Jawaban yang disampaikan akan dijaga kerahasiannya. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

### Bagian I

Identitas pribadi responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki (L) / Perempuan (P)
3. NIM :
4. Jurusan :

### Bagian II

Daftar pertanyaan

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

**Keterangan :**

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| <b>SB</b> : Sangat Baik | <b>B</b> : Baik        |
| <b>C</b> : Cukup        | <b>TB</b> : Tidak Baik |

## I. INSTRUMEN KINERJA PUSTAKAWAN

### A. INDIKATOR PENGETAHUAN

NO	Sub Indikator	Pernyataan	SB	B	C	TB
1	Mampu menyajikan informasi	Pustakawan mempunyai kemampuan dalam mengolah dan menyajikan informasi				
2	Mampu mengolah informasi	pustakawan memiliki kemampuan untuk mengolah berbagai informasi dari beragam media.				
3	Kemampuan mengintegrasikan informasi	Pustakawan mampu mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber yang berbeda				
4	Pengetahuan tata letak perpustakaan	Pustakawan mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang saya minta				
5	Strategi penelusuran	Pustakawan memiliki strategi penelusuran dengan mengidentifikasi kata kunci, konsep, tajuk subjek, dan lain-lain.				
6	Pengevaluasian jenis koleksi	Pustakawan selalu mengevaluasi dan menilai informasi jenis koleksi yang didapat dengan menentukan relevansi, kualitas, dan kebaruan.				

### B. INDIKATOR PEMAHAMAN

7	Ketepatan waktu	Pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
8	pemahaman waktu	Jam buka tutup perpustakaan sesuai dengan waktu yang ditentukan				
9	Tanggap terhadap permasalahan	Pustakawan selalu membantu ketika saya kesulitan dalam mencari informasi				
10	Kecepatan layanan	Kecepatan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka				
11	Layanan pribadi	Pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan dan keinginan saya baik				
12	Respon yang tepat terhadap permasalahan	Pustakawan memberikan respon yang tepat dalam berbagai situasi yang dihadapi pemustaka.				

### C. INDIKATOR KETRAMPILAN

13	Kemampuan penanganan keluhan	Saya merasa bahwa setiap permasalahan saya terbantu oleh pustakawan secara baik				
14	Kemampuan memberikan feedback	Pustakawan mampu memberikan <i>feedback</i> terhadap berbagai permasalahan yang ada.				
15	Kemampuan berkomunikasi dengan baik	Pustakawan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami				

16	Kemampuan Komunikasi yang efektif	Pustakawan mempunyai kemampuan komunikasi yang efektif				
17	Skil manajemen	Pustakawan mampu membuat sistem administrasi yang baik terhadap berbagai jenis kegiatan di perpustakaan.				
18	Skill teknologi informasi	Pustakawan mempunyai pengetahuan mengenai desain database dan manajemen database.				
<b>D. INDIKATOR SIKAP</b>						
19	Menyenangkan	Sikap kerja pustakawan cukup baik dan menyenangkan dalam melayani pemustaka.				
20	Luwes	Sikap kerja pustakawan luwes dalam melayani pemustaka				
21	Mudah bergaul	Pustakawan mudah bergaul dengan pemustaka				
22	Suka melayani	Pustakawan selalu bersedia jika diminta bantuan untuk mencarikan koleksi di rak				
23	Terampil	Pustakawan memberikan pelayanan dengan terampil				
24	Tidak egois	Pustakawan tidak ngobrol sendiri ketika menjalankan tugasnya				
25	Kesediaan memperbaiki diri	Pustakawan bersedia memperbaiki kesalahan dengan sukarela				

<b>II. INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN</b>						
<b>A. INDIKATOR REALIBILITAS</b>						
	<b>Sub Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
1	Prosedur pelayanan mudah dipahami	Prosedur peminjaman dan pengembalian mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan .				
2	Kemudahan memberikan pelayanan	Temu kembali informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah.				
3	Kecermatan pelayanan	Pustakawan dalam bekerja secara cermat dan tidak membuat kesalahan.				
4	Kelengkapan	Koleksi yang ada di perpustakaan sesuai dengan cakupan program studi yang ada				
5	Pembaruan jenis koleksi	Perpustakaan selalu menambah koleksi yang terbaru.				
<b>B. INDIKATOR DAYA TANGGAP</b>						
6	Kemauan memberikan pelayanan	Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka menemukan koleksi yang dicari				
7	Inisiatif	Pustakawan memiliki inisiatif untuk memberikan pelayanan yang memuaskan				

8	Kedisiplinan pelayanan	Pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada				
9	Tepat waktu	Pustakawan selalu datang tepat waktu.				
10	Ketuntasan dalam memberikan pelayanan	Pustakawan berusaha dengan serius untuk menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas.				
<b>C. INDIKATOR JAMINAN</b>						
11	Keamanan lingkungan	Pemustaka merasa aman sewaktu ada di perpustakaan STAIN Pekalongan				
12	Standar keamanan	Sistem standar keamanan perpustakaan memadai				
13	Kesopanan pustakawan	Pustakawan bersikap sopan dan ramah pada pemustaka				
14	Keramahan pustakawan	Pustakawan bersikap ramah saat memberikan pelayanan				
15	Hak pelayanan yang sama	Pustakawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status pemustaka.				
16	Kerapian	Pustakawan berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.				
17	kenyamanan	Pemustaka merasa nyaman ketika berada di perpustakaan				
<b>D. DIMENSI EMPATI</b>						
18	Tanggung jawab	Pustakawan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pemustaka				
19	Simpatik	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka.				
20	Perhatian	Pustakawan memberikan perhatian secara individu kepada pemustaka				
<b>E. DIMENSI BUKTI FISIK</b>						
21	Kebersihan	Ruang perpustakaan STAIN Pekalongan bersih dan rapi				
22	Akurasi tata letak	Penempatan koleksi di rak mudah ditemukan				
23	Klasifikasi tata letak dan jenis koleksi	Pustakawan mempunyai kemampuan mengatur tata letak dan jenis koleksi menggunakan sistem klasifikasi				
24	Fasilitas yang memadai	Perpustakaan menyediakan fasilitas yang mendukung dan representatif.				
25	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana perpustakaan terjaga dengan baik.				



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusumabangsa No. 9 Telp. (0285) 412572-412575

Website: [www.tarbiyah.stain-pekalongan.ac.id](http://www.tarbiyah.stain-pekalongan.ac.id) Email: [tarbiyah@stain-pekalongan.ac.id](mailto:tarbiyah@stain-pekalongan.ac.id)

Nomor: Sti.20/D.0/TL.00/1334/2015

Pekalongan, 27 April 2015

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Ketua STAIN Pekalongan  
di –  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa :

Nama : MUSYAFAK

NIM : 202109267

adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan yang mengadakan penelitian untuk penyelesaian skripsi dengan judul :

**“HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
STAIN PEKALONGAN”**

Sehubungan dengan hal itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa tersebut pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian, atas kebijaksanaan dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalaamualaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

a.n. Ketua  
Ketua Jurusan Tarbiyah

Dr. M. Sugeng Sholehuddin, M.Ag.

NIP. 197301 12 2000 03 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan Telpn (0285) 412575, 429042 Fax.(0285) 423418  
Website : perpustakaan.stain-pekalongan.ac.id, Email : perpus@stain-pekalongan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Sti. 20.J-0/PP.00.0/ 0565 /2015

Kepala Perpustakaan STAIN Pekalongan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUSYAFAK  
NIM : 202109267  
Semester : XIII (tiga belas)  
Jurusan : Tarbiyah  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Alamat : Landungsari Gg.9 No.57 Pekalongan. HP.085742286694

telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Perpustakaan STAIN Pekalongan pada tanggal 6 Mei 2015 s.d. 8 Juni 2015 untuk penyelesaian skripsi dengan judul "HUBUNGAN KINERJA PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 7 Oktober 2015

Kepala Perpustakaan,



Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H

NIP 19750220 199903 2 001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### IDENTITAS DIRI

Nama : Musyafak  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat / Tanggal lahir : Pekalongan, 18 Februari 1991  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Ambowetan, Rt/Rw: 04/03 Gang Bungur  
Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

### IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Ahmad Tibrizi  
Alamat : Desa Ambowetan, Rt/Rw: 04/03 Gang Bungur  
Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang  
Nama Ibu : Khotidjah  
Alamat : Desa Ambowetan, Rt/Rw: 04/03 Gang Bungur  
Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 01 Ambowetan tahun lulus 2003
2. SMP Negeri 01 Ulujami Pemalang tahun lulus 2006
3. MA Ribatul Muta'allimin tahun lulus 2009

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 September 2015

Yang Membuat

**Musyafak**  
**NIM. 202109267**