

**PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**SEPTA  
NIM.1554400089**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

NOMOR : B-1888/Un.09/IV.1/PP.01/09/2018

**SKRIPSI**

**PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

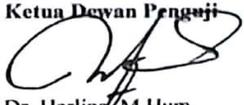
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

**SEPTA**  
NIM. 1554400089

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 12 September 2018

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

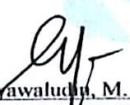
**Ketua Dewan Penguji**

  
**Dr. Herling, M.Hum**  
NIP. 19711223 199903 2 001

**Sekretaris**

  
**Fitriani, M.Hum**  
NIDN. 2010058401

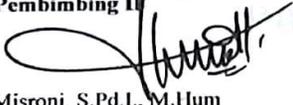
**Pembimbing I**

  
**Dr. M. Syawaludhi, M. Ag**  
NIP. 19711124 100312 1 001

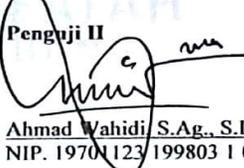
**Penguji I**

  
**Dr. Herlina, M.Hum**  
NIP. 19711223 199903 2 001

**Pembimbing II**

  
**Misroni, S.Pd.I., M.Hum**  
NIP. 19830203 201403 1 001

**Penguji II**

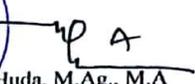
  
**Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I**  
NIP. 19701123 199803 1 005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

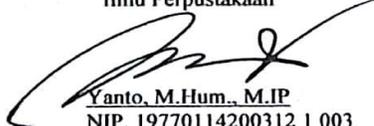
Tanggal, 27 September 2018



Dekan  
Fakultas Adab dan Humaniora

  
**Dr. Nur Huda, M.Ag., M.A**  
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan

  
**Yanto, M.Hum., M.IP**  
NIP. 19770114200312 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Septa  
NIM : 1554400089  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul : "PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal, 12 Juni 2018

Pembimbing I,

  
Dr. M. Syawaludin, M. Ag  
NIP. 19711124 200312 1 001

Pembimbing II,

  
Misroni, S.Pd.I., M.Hum  
NIP. 19830203 201403 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari  
Septa

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul "PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG"

Yang ditulis oleh:

Nama : Septa  
NIM : 1554400089  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 12 Juni 2018  
Pembimbing I,

  
**Dr. M. Syawaludin, M. Ag**  
NIP. 19711124 200312 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari  
Septa

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul **“PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Septa  
NIM : 1554400089  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 12 Juni 2018  
Pembimbing II,



**Misroni, S.Pd.I., M.Hum**  
NIP. 19830203 201403 1 001

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 12 September 2018



Septa  
NIM.1554400089

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septa  
NIM : 1554400089  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Exclusive (Exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusive ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat : Palembang  
Pada tanggal : 12 September 2018  
Yang menyatakan,



Septa  
NIM. 1554400089

## MOTTO DAN DDIKASI

### **Motto :**

“Jangan takut dengan sebuah harapan yang kecil, karena bisa jadi harapan yang kecil itu bisa berubah menjadi harapan yang besar jika kita ikhlas dan menerima akhir dari pengharapan tersebut”

### **Hasil karya ini kudedikasikan kepada :**

- Ayahandaku Intisor dan Ibundaku Nesti, terima kasih atas semua perjuangan, pengorbanan, kasih sayang, ketulusan, kerja keras kalian dalam membesarkan anakmu sampai sekarang ini yang tak bisa dibayar dengan apapun,serta selalu tak pernah henti mengajarkan arti kehidupan dan selalu mendoakan kesuksesan untuk anakmu sampai detik ini.
- Saudara Perempuanaku Septi dan Adik bungsuaku Geral Tri Saputra yang selalu memberikan semangat, motivasi dan senyuman untuk ananda.
- Sepupuku Yola Triswati, S.E, Sinta Malinda, S.Pd dan keluarga tercintaku, terima kasih atas bimbingan, motivasi, do'a yang selalu diberikan.
- Terima kasih tak terhingga kepada dosen-dosen, terutama pembimbingku yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang tak ternilai, serta yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan, kritikan, saran, dan arahan kepada saya.

- Sahabat terbaikku Risma Wati, S.Pd, Relika, S.Pd, Nur AsLili, S.Pd, Novianty Sukma Jaya, S.Pd, Riska Mawarni, Widia Wati, Rika Rinarti, dan Meylisa Rahayu, S.Ag, Dian Gustina, Am.Kep yang selalu memberikan nasihat, arahan, motivasi, semangat, dan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat seperjuangan skripsi Sutri, Nisa, Intan, Febri yang saling memberi masukan.
- Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2013 kelas 13 Pus C, terima kasih atas canda tawa, suka duka, dan rasa persaudaraan yang terjalin dalam perkenalan selama ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk wisuda dan mencapai gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam* beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.

3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Wakil Dekan I, Ibu Betty, M.Ag selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dolla Sobari, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto., M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum, selaku Sekretaris Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Drs. Sri Suriana, M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama masa kuliah.
7. Bapak Dr. M.Syawaludin, M. Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Bapak Zapri Saad, S.Kom. MA selaku Kepala Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang serta seluruh staf Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu, memberikan arahan dan masukan kepada penulis pada saat peneliiian.
10. Kepada kedua orang tuaku, kedua saudaraku, nenek, kakek, paman, bibi, sepupuku tercinta terima kasih atas segalanya.

11. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2013

khususnya kelas 13 Pus C yang selalu bersama baik dalam suka maupun duka

Akhir kata, penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun tercapainya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis pribadi maupun pada pihak-pihak lain. Terima Kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 12 September 2018



Septa  
NIM. 1554400089

## ABSTRAK

Nama : Septa  
NIM : 1554400089  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2018  
Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang  
xxiv + 121 + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu (1) bagaimana ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang (2) bagaimana tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang (3) bagaimana pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang (3) untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif korelasi. Subjek penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan (seluruh mahasiswa D3 dan S1) Universitas Bina Darma Palembang. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 44 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Untuk mengukur pilihan jawaban responden menggunakan skala likert. Dari hasil penelitian dijabarkan melalui analisis penelitian dalam bentuk tabel dan dalam bentuk kalimat kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dengan hasil nilai 59,18%, sehingga penilaian termasuk dalam kategori tingkat sedang. Dan tingkat kepuasan pemustaka dengan hasil nilai 72,46%, sehingga penilaian termasuk dalam kategori tingkat tinggi. Serta pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas bina darma palembang diketahui sebesar 0,472, termasuk dalam kategori sedang atau cukup.

**Kata Kunci :** *Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pemustaka*

## ABSTRACT

Name : Septa  
NIM : 1554400089  
Faculty : Adab dan Humaniora  
Study Program/Years : Library Science/2018  
Thesis Title : The Influence Of Human Resource Availability On The  
Library Users Level Of Satisfaction In Library Of  
University Of Bina Darma Palembang  
xxiv + 121 + Appendix

This study examines the influence of human resource availability on the level of satisfaction of the library users in the Library of University Bina Darma Palembang. This research aims at finding out whether there is significant relation between the availability of human resources in the Library of University of Bina Darma Palembang and library users' level of satisfaction of at the library. This research uses quantitative correlation research approach. The population of this study is all library users who actively visit the library. The number of sample consists of 44 respondents taken by purposive sampling technique. Observation, interview, questionnaire, and documentation are used to collect data. Liker's scale is used to measure the choice of respondents' answers. Results of research are presented in the form of tables and in the form of sentence conclusions. The results indicated that the availability of human resources is 59,18%, it means that the assessment is in the category of moderate level. Meanwhile, the level of satisfaction of users is 72,46%, meaning that the assessment is in the high level category. The influence of the availability of human resources to the library users' level of satisfaction in the library of University of Bina Darma Palembang is at 0,472, included in the category of medium or enough.

Keywords: Human Resources Availability, Library Users, Satisfaction

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Tinjauan Pustaka .....	12
1.7 Kerangka Teori .....	15
1.8 Metodologi Penelitian .....	20
1.9 Sistematika Penulisan .....	31

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Perpustakaan .....	33
1. Pengertian Perpustakaan .....	33
2. Fungsi Perpustakaan .....	34

2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	35
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	35
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	36
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	37
2.3 Sumber Daya Manusia Perpustakaan .....	38
1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	38
2. Jenis Sumber Daya Manusia dalam Undang-Undang .....	40
3. Jenis Sumber Daya Manusia dalam Struktur Organisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	40
4. Standar dan Pedoman Perhitungan Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	41
5. Pengertian dan Jenis Kegiatan Kerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	43
2.4 Tata Laksana Kerja Kelompok Pelayanan Teknis .....	44
2.5 Tata Laksana Kerja Kelompok Pelayanan Pengguna .....	47
2.6 Tata Laksana Kerja Pelayanan Administrasi .....	50
2.7 Tata Kerja Pengelolaan .....	53
2.8 Kepuasan Pemustaka .....	54
1. Pengertian Kepuasan .....	54
2. Pengertian Pemustaka .....	55
3. Tingkatan Pemustaka .....	56
4. Manfaat Kepuasan Pemustaka .....	57
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka .....	59
2.9 Kerangka Berpikir .....	60
2.10 Hipotesis Penelitian .....	61

### **BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

3.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	62
3.2 Fungsi Perpustakaan .....	63
3.3 Visi dan Misi .....	65
3.4 Waktu Layanan .....	66
3.5 Struktur Organisasi .....	66
3.6 Sumber Daya Manusia .....	67
3.7 Uraian Tugas Sumber Daya Manusia .....	69
1. Bagian Kepala Perpustakaan .....	69
2. Bagian Administrasi .....	70
3. Bagian Pengatalogan .....	70
4. Bagian Pelayanan .....	71
5. Bagian Rujukan .....	71
6. Bagian Teknik Informasi .....	72

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Ketersediaan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	75
4.2 Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	93
4.3 Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas .....	109
Bina Darma	
1. Tabulasi Data Skor Angket .....	109
2. Mencari Nilai Statistik Dasar .....	111

3. Mencari Koefisien Korelasi .....	114
4. Mengkonsultasikan Nilai $t_{hitung}$ dan $r_{tabel}$ Product Moment .....	115
5. Mencari $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ .....	115
6. Menginterpretasi Hasil Analisis .....	116
7. Mencari Koefisien Determinasi .....	117
8. Menyimpulkan Hasil Analisis .....	117

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	119
5.2 Saran .....	120

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **BOIODATA PENULIS**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia Perpustakaan .....	7
Tabel 1.2 Pengunjung Perpustakaan .....	9
Tabel 1.3 Kisi-kisi Instrumen Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka .....	27
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	28
Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	29
Tabel 1.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	29
Tabel 1.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	30
Tabel 3.1 Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	63
Tabel 3.2 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	68
Tabel 4.1 Responden Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang .....	74
Tabel 4.2 Petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak .....	75
Tabel 4.3 Petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya) .....	76
Tabel 4.4 Petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan Pemustaka .....	77
Tabel 4.5 Petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date .....	78
Tabel 4.6 Petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka .....	79
Tabel 4.7 Petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai .....	80
Tabel 4.8 Petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya .....	81

Tabel 4.9 Petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi .....	82
Tabel 4.10 Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil .....	83
Tabel 4.11 Petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka .....	84
Tabel 4.12 Petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat .....	85
Tabel 4.13 Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak .....	86
Tabel 4.14 Petugas yang tersedia dbagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya .....	87
Tabel 4.15 Petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran informasi /pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi .....	88
Tabel 4.16 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban Ketersediaan Sumber Daya Manusia (X) .....	90
Tabel 4.17 Saya Puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung .....	93
Tabel 4.18 Saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan .....	94
Tabel 4.19 Saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka .....	95
Tabel 4.20 Saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi .....	96
Tabel 4.21 Saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas .....	97
Tabel 4.22 Saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya	

dalam mencari koleksi .....	98
Tabel 4.23 Saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel .....	99
Tabel 4.24 Saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas Perpustakaan .....	100
Tabel 4.25 Saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku .....	101
Tabel 4.26 Saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya .....	101
Tabel 4.27 Saya puas dengan koleksi fisik buku yang tersedia di rak .....	102
Tabel 4.28 Saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas .....	103
Tabel 4.29 Saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak .....	104
Tabel 4.30 Saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat .....	105
Tabel 4.31 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban Tingkat Kepuasan Pemustaka (Y) .....	107
Tabel 4.32 Data skor angket Ketersediaan Sumber Daya Manusia dan Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	109
Tabel 4.33 Nilai Statistik Dasar Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	112
Tabel 4.34 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	114

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Ketersediaan Sumber Daya Manusia .....	91
Diagram 2 Tingkat Kepuasan Pemusaka .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang .....	66
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. SK Pembimbing**
- 2. Surat Izin Penelitian**
- 3. Surat Balasan Penelitian**
- 4. Kartu Bimbingan Pembimbing I**
- 5. Kartu Bimbingan Pembimbing II**
- 6. Angket Penelitian**
- 7. Dokumentasi**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman sekarang ditandai dengan terjadinya perubahan yang sangat cepat, perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi perpustakaan sebagai lembaga yang orientasinya melayani masyarakat penggunanya, harus tanggap dengan perubahan itu kalau tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi.<sup>1</sup> Dalam menghadapi perubahan pada perkembangan informasi tersebut guna untuk menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustaka diperlukan sebuah perpustakaan.

Menurut Lasa Hs menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi.<sup>2</sup> Ada beberapa jenis perpustakaan dengan fungsinya masing-masing, seperti perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus dan perpustakaan lembaga keagamaan.<sup>3</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi dan sebagai unsur penunjang perguruan tinggi

---

<sup>1</sup> Wiji Suwarno, *Organisasi informasi perpustakaan* (Pendekatan Teori dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers, 2016 ), h. 7.

<sup>2</sup> Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005), h. 48.

<sup>3</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.18.

yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, serta berperan dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi benar-benar berada di suatu perguruan tinggi, baik universitas, akademi, sekolah tinggi, ataupun institut. Keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan tersebut adalah dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Dari pengertian perpustakaan perguruan tinggi diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu perpustakaan yang keberadaannya tepat pada suatu perguruan tinggi yang menyediakan informasi dalam berbagai bentuk yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan tujuan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, Perpustakaan tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu untuk menunjang dan memfasilitasi kegiatan di perpustakaan harus didukung oleh sumber daya manusia didalamnya.

Menurut Wirawan, sumber daya manusia adalah orang-orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh, atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi.<sup>5</sup> Sumber daya manusia merupakan tombak awal dari

---

<sup>4</sup> Sutarno, *Perpustakaan dan masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), h.35

<sup>5</sup> Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian, Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.2.

seluruh rotasi kegiatan yang ada pada perpustakaan, oleh karena itu perlu dilakukan suatu pengelolaan sumber daya manusia dengan baik.<sup>6</sup>

Sumber daya manusia perpustakaan diatur dengan jelas didalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, pasal 1 tentang perpustakaan, pada pasal 29, ayat (1) menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan; ditegaskan pada ayat (2) dinyatakan bahwa, pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan, dan pada ayat (3) disebutkan bahwa tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan.<sup>7</sup>

Sementara itu, dijelaskan juga dalam Standar Nasional Perpustakaan (2011), jumlah tenaga di perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan, untuk 500 mahasiswa pertama: 1 orang pustakawan dan 1 orang staf, untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa - ditambahkan 1 orang pustakawan.<sup>8</sup> Serta dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan, Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu

---

<sup>6</sup> Ketut Sudiarta dkk, “*Manajemen Sumber Daya Manusia* (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia), “ *Artikel*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Udayana), h.1. Diakses pada 14 februari 2018 dari <http://journal.com>.

<sup>7</sup> UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2013 ), h. 3&17.

<sup>8</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 9.

pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi atau sama dengan 1 : 2 : 1.<sup>9</sup>

Sumber daya manusia dalam perpustakaan dibagi dalam dua kelompok. Pertama unsur pimpinan, baik sebagai kepala perpustakaan, maupun kepala unit-unit dibawahnya. Kedua adalah pejabat fungsional pustakawan, unsur pelaksana teknis, dan staf administrasi. Yang membedakan kedua kelompok tenaga perpustakaan tersebut adalah jenis pekerjaan dan tanggung jawab.<sup>10</sup> Pembagian tugas dan jabatan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut bertujuan untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan.

Kegiatan yang selalu dilakukan oleh perpustakaan sangat bervariasi. Kegiatan dalam perpustakaan meliputi: pengadaan, pengolahan, layanan, administrasi, dan sosialisasi. Pengadaan adalah proses awal dalam mengisi perpustakaan dengan sumber-sumber informasi. Pengolahan adalah pekerjaan yang diawali sejak koleksi diterima di perpustakaan sampai dengan penempatan di rak atau tempat tertentu yang telah disediakan, untuk kemudian siap dipakai oleh pemakai. Pekerjaan melayani pengunjung atau pemakai dilakukan oleh staf layanan perpustakaan, agar staf bagian layanan tersebut dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, maka mereka harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya karena pemberian layanan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat dan keinginan pemakai. Kegiatan

---

<sup>9</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 6.

<sup>10</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.73.

administrasi adalah kegiatan yang berada sekretariat (ketatausahaan) atau dapat dikatakan sebagai kegiatan penunjang kegiatan pokok.<sup>11</sup> Kegiatan yang dilakukan oleh petugas dalam perpustakaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pemustaka agar sesuai yang diharapkan sehingga dapat memberi kepuasan pada pemustaka.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Santoso (2012),<sup>12</sup> kepuasan adalah sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "*perception of quality*". Pemustaka (*user*) merupakan pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun fasilitas lainnya. Pemustaka berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perguruan tinggi, pemustaka bisa dari kalangan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun masyarakat civitas akademik tergantung kebijakan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.<sup>13</sup>

Kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan perpustakaan dan tujuan akhir dari semua kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

---

<sup>11</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.174, 179, 191 & 196.

<sup>12</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+* (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 13.

<sup>13</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku; Wacana Penulisan & Penerbitan* ( Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h. 37.

<sup>14</sup> Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi.<sup>15</sup> Koleksi yang akan diadakan oleh perpustakaan harus didasarkan kepada kebutuhan/keperluan pemustaka. Layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh perpustakaan tersebut juga harus didasarkan kepada kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan pemikiran diatas, peneliti memilih objek penelitian di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, alasannya karena Perpustakaan Universitas Bina Darma telah terskreditasi “B” dan dari segi teknologi cukup bagus yaitu perpustakaan tersebut telah ada perpustakaan digital (*digital library*) yang dikembangkan untuk mengurangi penggunaan kertas menuju kampus ramah lingkungan. Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang memiliki struktur organisasi perpustakaan untuk menentukan bagian-bagian dari sumber daya manusia yang tersedia. Bagian – bagian dalam struktur organisasi terdiri dari bagian kepala perpustakaan, bagian administrasi, bagian layanan, bagian pengadaan, bagian pengatalogan, serta bagian teknik informasi yang didalamnya juga terdapat tenaga perpustakaan dengan yang ahli di bidang masing-masing.

Pada observasi awal, perpustakaan Universitas Bina Darma dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan seperti melakukan pelayanan disirkulasi, melakukan pengelolaan bahan pustaka, dan melaksanakan kegiatan

---

<sup>14</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+* (Yogyakarta: Graha Media,2015), h. 13.

<sup>15</sup> Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 155.

administrasi, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut. Sumber daya manusia yang tersedia di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang terdiri dari 5 (lima) orang petugas yang berlatar belakang berbeda-beda. Yaitu yang berlatar belakang lulusan sarjana ilmu perpustakaan memiliki 2 (dua) sarjana S1 dan 1 (satu) sarjana S2 sedangkan yang bukan lulusan sarjana ilmu perpustakaan melainkan lulusan sarjana dibidang lain yaitu sebanyak 2 (dua) orang. Dari kelima petugas tersebut 3 (tiga) orang diantaranya sebagai pustakawan, adapun pustakawan yang dimaksud yaitu yang memang berlatar belakang sarjana ilmu perpustakaan dan pernah mengikuti pelatihan, seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**

**Sumber Daya Manusia Perpustakaan**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tugas</b>	<b>Ijazah</b>	<b>Alumni</b>
<b>1</b>	<b>Zapri Saad, S.Kom.MA</b>	<b>Kepala Perpustakaan / Pustakawan</b>	<b>Memimpin dalam setiap kegiatan yang ada di perpustakaan</b>	<b>S1- Manajemen Informasi  S2- Ilmu Perpustakaan</b>	<b>Univ. Bina Darma  Universitas Gaja Mada</b>
<b>2</b>	<b>Oktapiani Karunia Ilahi, S.Sip</b>	<b>Staf / Pustakawan</b>	<b>Pengolahan</b>	<b>S1- Ilmu Perpustakaan</b>	<b>UNPAD</b>
<b>3</b>	<b>Nur Fadila, A.Ma</b>	<b>Staf</b>	<b>Pelayanan</b>	<b>DII- Komputer</b>	<b>Universitas Terbuka</b>
<b>4</b>	<b>Hari Sunandar, S.E</b>	<b>Staf / Pustakawan</b>	<b>Pengolahan</b>	<b>S1 - Ilmu Perpustakaan</b>	<b>Universitas Terbuka</b>

<b>5</b>	<b>Leni Mardalena, S.Kom</b>	<b>Staf</b>	<b>Pelayanan sirkulasi/admi nistrasi</b>	<b>S1 - Sistem informasi/Kom puter</b>	<b>Universitas BinaDarma</b>
----------	--------------------------------------	-------------	--	--	----------------------------------

Sumber: wawancara dengan Kepala Perpustakaan

Dari pemaparan tabel diatas, dapat diketahui sumber daya manusia yang tersedia 5 (lima) orang yang bertugas dibebberapa bagian yaitu 2 (dua) orang dibagian pengolahan, 2 (dua) orang dibagian pelayanan dan 1 (satu) orang sebagai kepala perpustakaan. Namun dari kelima (5) petugas tersebut dibagian admininstrasi petugas yang bekerja khusus dibagian tersebut belum ada, sehingga pekerjaan dibagian administrasi sering dikerjakan juga oleh petugas yang ada di bagian pengolahan dan pelayanan, hal ini menunjukan dalam perhitungan jumlah sumber daya manusia tersedia bila dikaitkan dengan SNI dibidang perpustakaan, jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis dan satu tenaga administrasi atau sama dengan 1 : 2 : 1 belum memenuhi standar dikarenakan belum ada petugas yang tersedia dibagian administrasi.<sup>16</sup>

Selain itu juga, dari sumber daya manusia yang tersedia tidak semua berlatar belakang bidang perpustakaan yaitu hanya 3 orang dari bidang perpustakaan dan 2 orang dari bidang lain. Ini menunjukan sumber daya manusia yang berlatar belakang bidang perpustakaan masih sedikit karena tidak semua berlatar belakang bidang perpustakaan. Sedangkan menurut

---

<sup>16</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 5.

Bryson, sumber daya manusia perlu dikembangkan dan ditingkatkan terutama dari segi pendidikannya karena peningkatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja, mengatasi kekurangan dan meningkatkan kualitas kerja.<sup>17</sup> Hal ini dapat dikatakan karena rendahnya pendidikan pustakawan akan mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja mereka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dari seluruh mahasiswa Universitas Bina Darma tahun 2017 berjumlah 6513 mahasiswa (D3 dan S1) yang terdiri dari 8 (delapan) fakultas dengan 19 (Sembilan belas) jurusan. Dan dilihat dari data jumlah pemustaka berkunjung di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang pada tanggal 28 Maret 2018, daftar jumlah pengunjung diambil dari perpustakaan yang aktif kembali dibuka yaitu pada bulan januari, februari, dan maret 2018 sebagaimana pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Pengunjung Perpustakaan**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah mahasiswa</b>
<b>Januari</b>	<b>726 Mahasiswa</b>
<b>Februari</b>	<b>965 Mahasiswa</b>
<b>Maret</b>	<b>1016 Mahasiswa</b>

Sumber : Data Pengunjung Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

---

<sup>17</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpuustakaan* (Yogyakarta: Gama Media,2008), h.63.

Dari penjelasan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang aktif ke perpustakaan dapat disebut sebagai pemustaka dan mahasiswa yang berkunjung dijadikan untuk mengukur kepuasan setiap pemustaka.

Adapun berdasarkan sumber daya manusia yang tersedia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang mengingat hanya 5 (lima) orang yang bertugas, dari kelima petugas memiliki 3 (tiga) orang pustakawan dengan jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Bina Darma tahun 2017 berjumlah sebanyak 6513 mahasiswa ( D3 dan S1), Bila dikaitkan dengan Standar Nasional Perpustakaan (2011), rasio ideal antara jumlah pemustaka dan pustakawan yaitu 500 pemustaka dilayani 1 orang pustakawan dan setiap tambahan 2000 pemustaka maka ditambah lagi 1 orang pustakawan. Atas dasar inilah nantinya akan dapat diketahui apakah dari jumlah sumber daya manusia atau pustakawan yang tersedia dalam melaksanakan kegiatan yang ada diperpustakaan dengan jumlah pemustaka yang dilayani telah sesuai atau tidak dalam memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka yang berkunjung mendapatkan kepuasan atau tidak puas dari sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk menjawab pertanyaan tersebut dan berdasarkan pemikiran diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil judul tentang **“Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang“**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Seperti apa ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang ?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang ?
3. Seberapa besar pengaruh antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah agar tidak keluar dari topik yang akan dibahas. Penulis hanya memfokuskan pada masalah ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

## **1.4 Tujuan penelitian**

Terkait dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

3. Untuk mengetahui pengaruh antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Secara teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dengan adanya sumber daya manusia yang tersedia baik dilihat dari segi kuantitas dan kualitas di perpustakaan, agar para pemustaka puas terhadap kebutuhan informasi yang diberikan oleh setiap petugas yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

2. Secara praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dengan adanya peningkatan kuantitas dan kualitas pendidikan sumber daya manusia yang tersedia, mampu mengoptimalkan kinerja petugas dengan baik, mendorong perkembangan perpustakaan, dan juga sebagai bahan masukan untuk pustakawan, staf dan perpustakaan dalam rangka perbaikan perpustakaan.

### **1.6 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan unsur penting dari proposal penelitian, karena berfungsi untuk menjelaskan posisi masalah yang akan diteliti di antara penelitian yang pernah dilakukan peneliti lain dengan maksud untuk menghindari tidak terjadinya duplikasi (plagiasi) penelitian. Sehubungan

dengan penulisan skripsi ini tentang pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sedang direncanakan oleh penulis judul tersebut belum ada yang membahasnya. Berikut ini penulis akan menerangkan berbagai kajian penelitian yang terdahulu yang berkaitan dengan kajian penelitian ini, di antaranya:

Pepi Patmawati dalam skripsinya “*Pengelolaan Perpustakaan Sekolah terhadap Kepuasan Pemustaka di Madrasah Tsanawiyah Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir*” metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan persentase data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sub variabel korelasi, 14 (46,66%) pengunjung tidak puas dengan kelengkapan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan MTS Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir, dari sub Pustakawan/Staf, 17 (56,66%) pengunjung puas dengan empati pustakawan di Perpustakaan MTS Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. Maka dari itu pemustaka kurang puas dengan pengelolaan yang ada di Perpustakaan MTS Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.<sup>18</sup>

Ahmad Muhajirin dalam skripsinya “*Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MAN 2 Palembang*” Rumusan masalah

---

<sup>18</sup> Pepi Patmawati “*Pengelolaan Perpustakaan Sekolah terhadap Kepuasan Pemustaka di Madrasah Tsanawiyah Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir*” skripsi, (Palembang : Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2015)

yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan Perpustakaan di MAN 2 Palembang , faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan MAN 2 Palembang, bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan MAN 2 Palembang. Tipe penelitian ini kuantitatif korelasi. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis product moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi yang positif dan signifikan antara pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka dengan nilai =  $0.361 < 0.625 > 0.463$ .<sup>19</sup>

Cintia septiani dalam skripsinya "*Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan RSUP Fatmawati*" " Tujuan penelitian adalah untuk memahami manajemen sumber daya manusia, yang meliputi penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (penggerakan atau pelaksanaan), dan controlling (pengawasan) serta hambatan-hambatan yang dihadapi di dalam manajemen SDM Perpustakaan RSUP Fatmawati. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.<sup>20</sup>

Dwirani Yussi dalam skripsinya "*Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dengan Kualitas Layanan Digital Di Perpustakaan*

---

<sup>19</sup>Ahmad Muhajirin, "Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MAN 2 Palembang" *skripsi*, (Palembang : Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2012)

<sup>20</sup>Cintia septiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan RSUP Fatmawati," *skripsi* (Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya, Universitas Indonesia, 2008), h.i. Diakses pada tanggal 15 September 2017 dari <http://eprints.ui.ac.id>

*Smk Negeri 2 Palembang.*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kompetensi SDM Perpustakaan, untuk mengetahui Kualitas layanan digital, dan untuk mengetahui hubungan kompetensi SDM perpustakaan dengan kualitas layanan digital di perpustakaan SMK Negeri 2 Palembang. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dengan cara pemeriksaan data (Editing) dan dengan penyusunan data (Tabulasi). Sedangkan teknik analisis data menggunakan statistik dan rumus koefisien korelasi Product Moment.<sup>21</sup>

Dari beberapa penelitian diatas, maka dapat dilihat perbedaannya. Pertama, subjek penelitian penulis lebih memfokuskan pada ketersediaan sumber daya manusia terutama dalam melaksanakan seluruh kegiatan perpustakaan sesuai dengan bagian dan tugas masing-masing, sedangkan dari beberapa penelitian sebelumnya subjek penelitian lebih fokus pada manajemen, kompetensi, pelayanan sumber daya manusia saja. Kedua, tempat dan waktu penelitian ini berbeda dari beberapa penelitian diatas.

## **1.7 Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan kajian teoritis dan konseptual yang dikutip dari pendapat para pakar terkait atau berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

---

<sup>21</sup> Dwirani Yussi, “*Hubungan Kompetensi Sdm Perpustakaan Dengan Kualitas Layanan Digital Di Perpustakaan Smk Negeri 2 Palembang,*”*skripsi, (Palembang:Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2016)*

## 1. Sumber Daya Manusia

Menurut Gomes, sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya.<sup>22</sup>

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, sumber daya manusia atau tenaga perpustakaan perguruan tinggi, mencakup:<sup>23</sup>

### a. Kepala perpustakaan

Bertanggung jawab untuk menggerakkan, menjalankan, mengendalikan organisasi dalam rangka melaksanakan misi melalui beberapa kebijakan untuk mencapai tujuan organisasi.

### b. Jumlah sumber daya manusia

#### 1) Kebutuhan tenaga kerja

Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi yaitu 1 : 2 : 1. Variabel yang mempengaruhi jumlah sumber daya manusia di perpustakaan antara lain jumlah dan macam pemustaka, pelayanan yang diberikan, sistem pelayanan yang dipilih, lama

---

<sup>22</sup> Cintia septiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan RSUP Fatmawati," *skripsi* (Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya, Universitas Indonesia, 2008), h.1. Diakses pada 15 september 2017 dari <http://eprints.ui.ac.id>

<sup>23</sup> [http://Pedoman %Pengelolaan%20Perpustakaan%20PTAI-Batam.docx](http://Pedoman%20Pengelolaan%20Perpustakaan%20PTAI-Batam.docx). Diakses pada hari selasa tanggal 08 Agustus 2017

waktu pelayanan, titik layanan, besarnya koleksi, tata ruang gedung, pemanfaatan komputer, dan penambahan koleksi.

2) Kebutuhan pustakawan, yaitu untuk mengetahui kebutuhan pustakawan

c. Kompetensi sumber daya manusia

Kompetensi professional yaitu terkait dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, penelitian dan kemampuan untuk penyediaan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi individu yaitu untuk menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan dan dapat bertahap terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

Dalam perhitungan jumlah sumber daya manusia menurut pedoman perpustakaan perguruan tinggi, sama pendapatnya menurut Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan, Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi atau sama dengan 1 : 2 : 1.<sup>24</sup>

Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber daya organisasi. Sumber-sumber daya lainnya hanya dapat diperoleh dan

---

<sup>24</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 5.

berfungsi jika organisasi mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas, mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, kewirausahaan dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja yang tinggi yang dapat membuat organisasi antara sukses dan kegagalan.

## 2. Kepuasan Pemustaka

Menurut Sunu, kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance outcome*), dan harapan (*expectations*).

Sementara, disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso (2012),<sup>25</sup> kepuasan adalah sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "*perception of quality*". Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor, yaitu faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustaka.

Menurut Lasa Hs dalam buku "Kamus Kepustakawanan Indonesia" kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap

---

<sup>25</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+* (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 13.

keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan murah (mudah, tepat dan cepat), kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, waktu layanan.

Adapun beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad (2012)<sup>26</sup>, yaitu :

- a. Supardi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh Karena itu disarankan agar pustakawan yang petugas dibidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).
- b. Iriyanti (2005) menyatakan: (a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan lebih secara jelas. (b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas /akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.
- c. Sutardji dan Maulidyah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

---

<sup>26</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*, h. 16.

## 1.8 Metodologi Penelitian

Dalam konteks ilmu penelitian dan aktifitas penelitian dikenal istilah metodologi penelitian.<sup>27</sup> Metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik dan konseptual berupa buku teks yang membahas secara detail tentang berbagai metode ilmiah, kelebihan dan kelemahannya atau pengkajiannya terhadap langkah-langkah metode penelitian dalam penulisan karya ilmiah.

### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.15 Plaju Palembang.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif korelasi yaitu jenis penelitian yang sifatnya menghubungkan antara fenomena yang satu terhadap fenomena yang lain yaitu ketersediaan sumber daya manusia dengan kepuasan pemustaka apakah ketersediaan sumber daya manusia di perpustakaan mempengaruhi kepuasan pemustaka atau tidak mempengaruhi. Seperti judul yang diangkat “pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang”.

---

<sup>27</sup> Nor Huda (ed), *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora Uin Raden Fatah, 2013), h. 20.

### 3. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

#### a) Sumber data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>28</sup> Sumber data di sini terdiri dari mahasiswa, staf perpustakaan dan kepala perpustakaan di Universitas Bina Darma Palembang.

#### b) Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data penunjang atau data yang mendukung sumber data pertama. Data sekunder yang diperoleh seperti buku dan yang berkenaan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk mendapatkan data tentang pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Maka pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) yang berupa lembaran pernyataan yang dikirimkan langsung kepada responden yaitu mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

### 4. Populasi dan Sampel

#### a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitian,

---

<sup>28</sup> M.Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif; komunikasi, ekonomi & kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 132.

maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>29</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan (seluruh Mahasiswa D3 dan S1) Universitas Bina Darma Palembang yang mana jumlah total anggota perpustakaan sebanyak 6513 orang .

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun untuk penarikan sampelnya didasarkan pendapat Suharsimi Arikunto yang menyatakan bahwa” Apabila subjeknya kurang dari 100 sebaiknya diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi selanjutnya jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10%-15%,20%-25% atau lebih”. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 6513 orang, maka penulis akan mengambil sampel sebanyak 15% dari jumlah seluruh anggota perpustakaan (seluruh mahasiswa D3 dan S1).

Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:<sup>30</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 130.

<sup>30</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.61

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 20 % atau 0,2

Berdasarkan populasi pemustaka yang terdapat di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang sebanyak 6513 orang, maka besar sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{6513}{1 + 6513 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{6513}{1 + 6513 (0,0225)}$$

$$n = \frac{6513}{1 + 146,54}$$

$$n = \frac{6513}{147,54} = 44,14$$

Jadi, sampel yang diambil oleh peneliti berjumlah 44,14 dibulatkan menjadi 44 mahasiswa.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu.<sup>31</sup> Kriteria yang dimaksud oleh peneliti yaitu seluruh anggota perpustakaan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dan yang berkunjung ke perpustakaan serta Mahasiswa Strata 1 (S1) dan Diploma III (DIII) Universitas Bina Darma Palembang.

---

<sup>31</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.60.

## 5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.

### a) Observasi

Observasi merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.<sup>32</sup> Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diamati. Jadi observasi yang digunakan adalah observasi langsung ke lokasi yaitu Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

### b) Wawancara

Wawancara atau interview merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai daftar mahasiswa yang sudah menjadi anggota yang aktif ke perpustakaan dan jumlah sumber daya manusia beserta pembagian tugasnya masing-masing.

---

<sup>32</sup> M.Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif; komunikasi, ekonomi & kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 143.

c) Angket (kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

d) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengambilan data langsung dari tempat penelitian yang bersifat dokumenter, meliputi arsip-arsip tentang objek penelitian dalam hal ini Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

6. Instrument Penelitian dan Variabel Penelitian

a) Instrument Penelitian

Pada dasarnya alat pengumpulan data dalam suatu penelitian terdiri dari beberapa macam, yaitu tergantung pada sifat penelitian tersebut. Menurut pendapat Sugiyono "Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati".<sup>33</sup> Berdasarkan dengan pendapat di tersebut penulis menentukan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner, yang disusun dalam bentuk pernyataan. Menurut Arikunto "Kuesioner/Angket adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 148

informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui”.<sup>34</sup>

Pengukuran kuesioner dilakukan dengan menggunakan satuan ukuran Skala Likert. Menurut Syofian Siregar “ Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.”<sup>35</sup>

Skala likert terdiri dari 5 pilihan alternatif jawaban, pada pernyataan positif diberi skor 5 ,4 , 3 , 2 dan 1. Sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1 , 2 , 3 , 4 , dan 5. Berikut keterangan angket yang akan dijawab oleh pemustaka yaitu: <sup>36</sup>

1. SP (Sangat Puas) diberi skor 5
2. P (Puas) diberi skor 4
3. CP (Cukup Puas) diberi skor 3
4. TP (Tidak Puas) diberi skor 2
5. STP (Sangat Tidak Puas) diberi skor 1

b) Variabel Penelitian

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen. Arikunto menyatakan bahwa “Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan

---

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 151.

<sup>35</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: untuk penelitian kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.50

<sup>36</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: untuk penelitian kuantitatif*, h.51

keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil”.

Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pernyataan, seperti terlihat pada Tabel 1.3 di bawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Kisi-kisi Instrumen**  
**Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka**

No	Variabel Penelitian	Indikator
1	Ketersediaan Sumber Daya Manusia (Variabel X)	Tenaga dibagian Teknis/Pengolahan
		Tenaga dibagian Administrasi
		Tenaga dibagian Layanan
2	Tingkat Kepuasan Pemustaka ( Variabel Y)	Kinerja Pelayanan
		Respon terhadap keinginan pemustaka
		Kompetensi Petugas
		Pengaksesan murah( mudah, cepat,tepat
		Kualitas Koleksi
		Ketersediaan alat temu kembali
Waktu layanan		

## 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a) Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Menurut Sugiyono “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur), itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk

mengukur apa yang seharusnya diukur”.<sup>37</sup> Menurut Arikunto “suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.”<sup>38</sup>

Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dapat dilihat dari Corrected Item Total Correlation. Analisis output bisa dilihat pada Tabel 1.4 dan 1.5 di bawah ini:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel X (Ketersediaan Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang)**

No Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Valid/ Tidak Valid
1	0,726	0,297	Valid
2	0,743	0,297	Valid
3	0,393	0,297	Valid
4	0,327	0,297	Valid
5	0,306	0,297	Valid
6	0,717	0,297	Valid
7	0,514	0,297	Valid
8	0,702	0,297	Valid
9	0,485	0,297	Valid
10	0,678	0,297	Valid
11	0,597	0,297	Valid
12	0,537	0,297	Valid
13	0,497	0,297	Valid
14	0,799	0,297	Valid

(Sumber: Output SPSS Versi 16)

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 16

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 115

**Tabel 1.5**  
**Variabel Y (Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang)**

No Butir	r hitung	r tabel	Valid/ Tidak Valid
1	0,618	0,297	Valid
2	0,673	0,297	Valid
3	0,719	0,297	Valid
4	0,420	0,297	Valid
5	0,709	0,297	Valid
6	0,659	0,297	Valid
7	0,683	0,297	Valid
8	0,611	0,297	Valid
9	0,586	0,297	Valid
10	0,663	0,297	Valid
11	0,785	0,297	Valid
12	0,686	0,297	Valid
13	0,645	0,297	Valid
14	0,652	0,297	Valid

(Sumber: Output SPSS Versi 16)

b) Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama pula.<sup>39</sup> Berikut hasil uji reliabilitas kedua variabel, yaitu

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Variabel X (Ketersediaan Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang)**

Cronbachs Alpha	N of Items
0,837	14

(Sumber: Output SPSS Versi 16)

---

<sup>39</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan hitungan Manual & SPSS*, h. 55

**Tabel 1.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Variabel Y (Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang)**

Cronbachs Alpha	N of Items
0,896	14

*(Sumber: Output SPSS Versi 16)*

#### 8. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Kemudian data jawaban responden tersebut ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel dan dihitung persentasenya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Menghitung Penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>40</sup>

$$P = f/N \times 100\%$$

Keterangan :

P : Angka Presentase

f : Jumlah jawaban responden

N : Jumlah responden

Selanjutnya, dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Analisis data dalam

---

<sup>40</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.43.

peelitian ini, menggunakan analisis statistik dengan rumus korelasi product moment melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Tabulasi data skor angket
- 2) Mencari nilai statistik dasar
- 3) Mencari Koefisien Korelasi

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut:<sup>41</sup>

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

Keterangan :

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

N : Jumlah responden

$\sum X$  : Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$  : Jumlah seluruh skor Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor Y

$\sum XY$  : Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

- 4) Mengkonsultasikan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  Product Moment
- 5) Mencari  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$
- 6) Menginterpretasikan Hasil Analisis
- 7) Mencari Koefisien Determinasi
- 8) Menyimpulkan Hasil Analisis

## 1.9 Sistematika Penulisan

---

<sup>41</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.206.

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian tujuan, maka disusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut:

**BAB 1 PENDAHULUAN.** Berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Variabel, Hipotesis, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI.** Berisi tentang pengertian pengertian sumber daya manusia, jenis sumber daya manusia, standar dan pedoman sumber daya manusia, pengertian dan jenis kegiatan kerja sumber daya manusia, tata laksana kerja kelompok pelayanan teknis, pengguna, administrasi, pengelolaan, pengertian kepuasan dan pemustaka, manfaat kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

**BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.** Berisi tentang sejarah singkat perpustakaan, visi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, struktur organisasi, layanan, koleksi, mahasiswa dan sumber daya manusia di perpustakaan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Berisi tentang hasil uji instrumen penelitian, pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

**BAB V PENUTUP.** Kesimpulan dan saran dari uraian pada bab-bab sebelumnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Perpustakaan

##### 1. Pengertian Perpustakaan

Definisi perpustakaan menurut IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) merupakan kumpulan materi tercetak dan media noncetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemakai.<sup>42</sup> Menurut Daryanto, perpustakaan adalah suatu lembaga yang pekerjaannya mengumpulkan (bahan pustaka), dan menyediakan sarana (berupa gedung) agar orang dapat memanfaatkan pustaka yang dihimpunnya.<sup>43</sup>

Sementara itu, menurut UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 1, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>44</sup>

Dari pengertian perpustakaan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu tempat yang didalamnya berisi bahan pustaka

---

<sup>42</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1991), h. 4.

<sup>43</sup> Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan* (Malang: Bina Cipta, 2005), h. 9.

<sup>44</sup> UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2013 ), h. 2.

baik cetak maupun non cetak yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pemustaka, serta dikelola oleh tenaga pengelola yang ada didalamnya.

## **2. Fungsi Perpustakaan**

Menurut Sulistyio Basuki, secara umum perpustakaan memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Sebagai sarana simpan karya manusia. Dalam kaitannya dengan fungsi simpan karya manusia, perpustakaan bertugas menyimpan khasanah hasil budaya masyarakat.
- b. Fungsi informasi. Dengan koleksi yang tersedia, perpustakaan berusaha menjawab semua pertanyaan yang diajukan. Jadi, bagi setiap anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat mencari atau menanyakan ke perpustakaan.
- c. Fungsi rekreasi. Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan.
- d. Fungsi pendidikan. Perpustakaan merupakan sarana pendidikan formal dan non-formal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah.
- e. Fungsi kultural. Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. Pendidikan ini dapat dilakukan dengan cara menyelenggarakan pameran, ceramah,

---

<sup>45</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 27-29.

pertunjukan kesenian, pemutaran film bahkan bercerita untuk anak-anak.

## **2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut Sulistyio Basuki, Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.<sup>46</sup> Selain itu menurut Noerhayati, perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.<sup>47</sup>

Dalam Standar Nasional Perpustakaan (2011), pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik.<sup>48</sup> Perpustakaan perguruan tinggi, yang mencakup universitas, sekolah tinggi, institut, akademi, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus.<sup>49</sup>

---

<sup>46</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 51.

<sup>47</sup> Noerhayati Soediby, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), h. 1.

<sup>48</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI.2011), h. 2.

<sup>49</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 11.

Dari pengertian perpustakaan perguruan tinggi diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau suatu tempat yang menyediakan informasi dalam berbagai bentuk yang iberikan untuk melayani pemustakanya, baik dosen, mahasiswa maupun karyawan dengan tujuan membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri dharma Perguruan Tinggi.

## **2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut Noerhayati, tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi dalah untuk mendukung, memeperlancar serta memepertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebarluasan informasi.

Sedangkan Menurut Sulistyو Basuki secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu sebagai berikut:<sup>50</sup>

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa seiring pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis artinya dari mulai mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar

---

<sup>50</sup> Sulistyو Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Pustaka Utama, 1991), h.52.

- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

### **3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Pada prinsipnya fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi adalah sebagai berikut:<sup>51</sup>

#### **a. Fungsi edukasi**

Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

#### **b. Fungsi informasi**

Perpustakaan yang suda maju tidak hanya menyediakan bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, tetapi juga menyediakan bahan-bahan yang bukan berupa buku (*non book material*) seperti majalah, bulletin, surat kabar, pamflet, guntingan artikel, peta, bahkan dilengkapi juga

---

<sup>51</sup> Departemen Direktorat Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005), h.3.

dengan alat-alat pandang-dengar seperti *overhead projector*, televisi, *video tape recorder* dan sebagainya. Semua ini akan memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa.

c. Fungsi riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

d. Fungsi rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melaksanakan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademik dan staf non akademik.

f. Fungsi deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.

g. Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan tugasnya.

## 2.3 Sumber Daya Manusia Perpustakaan

### 1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Wirawan, sumber daya manusia adalah orang-orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh, atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi.<sup>52</sup> Sedangkan Menurut Gomes, sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.

Secara umum, sumber daya yang dimiliki oleh suatu perpustakaan terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia perpustakaan merupakan semua yang bekerja di perpustakaan, baik yang melakukan tugas-tugas pokok maupun tugas-tugas pelengkap. Sumber daya ini merupakan faktor yang paling dominan bila dibandingkan dengan sumber daya-sumber daya yang lain dalam suatu perpustakaan, karena keberhasilan suatu perpustakaan akan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada.

Sumber Daya Manusia adalah tombak awal dari seluruh rotasi kegiatan yang ada pada perpustakaan, oleh karena itu perlu dilakukan suatu pengelolaan sumber daya manusia dengan baik.<sup>53</sup> Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber daya organisasi. Sumber-

---

<sup>52</sup> Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian, Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.2.

<sup>53</sup> Ketut Sudiarta dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia)*, “Artikel, diakses pada 14 februari 2018 dari <http://journal.com>

sumber daya lainnya hanya dapat diperoleh dan berfungsi jika organisasi mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas.

## **2. Jenis Sumber Daya Manusia dalam Undang-Undang**

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, pasal 1 tentang perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Selanjutnya pada pasal 29, ayat (1) menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan; ditegaskan pada ayat (2) dinyatakan bahwa, pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan, dan pada ayat (3) disebutkan bahwa Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan.<sup>54</sup>

## **3. Jenis Sumber Daya Manusia dalam Struktur Organisasi Perpustakaan**

### **Perguruan Tinggi**

Komponen yang diperlukan untuk mengisi struktur organisasi perpustakaan yang paling urgen mencakup hal-hal sebagai berikut:<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2013 ), h. 3&17.

<sup>55</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 59

- a. Kepala/Pimpinan Perpustakaan dan Pemimpin unit-unit kerja didalamnya. Kepala perpustakaan memimpin semua kegiatan perpustakaan yang mencakup pengendalian, pemanfaatan, pembinaan, dan pengembangan agar organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya untuk mencapai tujuannya.
- b. Pustakawan yang pada instansi pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut pejabat fungsional pustakawan, sedangkan pada lembaga swasta cukup disebut sebagai pustakawan. Tugas-tugas pustakawan meliputi berbagai hal akuisisi, pengolahan, dan layanan informasi, perencanaan, pembuatan desain, konsep pengembangan perpustakaan, aplikasi teknologi informasi, dan lain sebagainya.
- c. Pegawai pelaksan teknis kepustakawanan untuk membantu pustakawan. Mereka mengerjakan kegiatan yang bersifat teknis seperti seleksi, pengadaan, pengolahan, dan layanan.
- d. Pegawai Tata Usaha ata kesekretariatan (administrasi). Tugasnya meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan perlengkapan, dan pekerjaan tertentu lainnya.

#### **4. Standar dan Pedoman Perhitungan Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut Standar Nasional Perpustakaan (2011), jumlah tenaga di perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan, untuk 500 mahasiswa pertama: 1 orang pustakawan dan 1 orang staf, untuk setiap tambahan 2000

mahasiswa - ditambahkan 1 orang pustakawan.<sup>56</sup> Sementara itu, Menurut Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang perpustakaan, Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi atau sama dengan 1 : 2 : 1.<sup>57</sup>

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, sumber daya manusia atau tenaga perpustakaan perguruan tinggi, mencakup:<sup>58</sup>

a. Kepala perpustakaan

Bertanggung jawab untuk menggerakkan, menjalankan, mengendalikan organisasi dalam rangka melaksanakan misi melalui beberapa kebijakan untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Jumlah sumber daya manusia

- Dari kebutuhan tenaga kerja

Jumlah SDM yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi yaitu 1:2:1.

- Kebutuhan pustakawan, yaitu untuk mengetahui kebutuhan pustakawan.

---

<sup>56</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 9.

<sup>57</sup> Perpusnas RI, *Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang Perpustakaan* (Jakarta: Perpusnas RI, 2011), h. 5.

<sup>58</sup> Direktorat Jendral, "Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Agama Islam" Artikel diakses pada tanggal 15 april 2018 dari <http://Pedoman%20Pengelolaan%20Perpustakaan%20PTAI-Batam.docx..>

c. Kompetensi sumber daya manusia

Kompetensi professional yaitu terkait dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, penelitian dan kemampuan untuk penyediaan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi individu yaitu untuk menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan dan dapat bertahap terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

## **5. Pengertian dan Jenis Kegiatan Kerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan layanan atau jasa. Sumber daya manusia diperlukan sebagai komponen manusiawi di perpustakaan perguruan tinggi yang berperan dinamis dalam pelaksanaan seluruh kegiatan kerja, sehingga perpustakaan perguruan tinggi dapat berfungsi sesuai dengan peranannya di perguruan tinggi induknya. Karena peranannya yang dinamis, kondisi tenaga kerja di perpustakaan perguruan tinggi sangat menentukan tinggi rendahnya tingkat pelayanan informasi yang dapat diperankan oleh perpustakaan perguruan tinggi tersebut.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Noerhayati Soediby, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), h. 129.

Menurut Noerhayati dalam buku “Pengelolaan Perpustakaan” jenis kegiatan kerja sumber daya manusia perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:<sup>60</sup>

- a. Kelompok tenaga kerja dibidang pelayanan teknis, yaitu tenaga kerja yang bertugas melaksanakan pembinaan koleksi, pemesanan, klasifikasi, katalogisasi dan pemeliharaan.
- b. Kelompok tenaga kerja bidang pelayanan pemakai, yaitu tenaga kerja yang bertugas melaksanakan peminjaman/sirkulasi, refrensi, bimbingan pemakai dan penyebarluasan informasi.
- c. Kelompok tenaga kerja bidang pelayanan administrasi yaitu tenaga kerja yang bertugas melaksanakan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan.
- d. Kelompok tenaga kerja bidang pengeolalaan yaitu tenaga kerja yang bekerja melaksanakan kepemimpinan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan.

#### **2.4 Tata Laksana Kerja Kelompok Pelayanan Teknis**

Kegiatan kerja pelayanan teknis yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan pengadaan bahan, inventarisasi koleksi, klasifikasi koleksi, katalogisasi, dan peemeliharaan koleksi.<sup>61</sup>

- a. Pembinaan koleksi

Dalam pembinaan koleksi kita melakukan seleksi koleksi bahan pustaka dan mengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menentukan standar kebutuhan akan koleksi, menetapkan skala prioritas kebutuhan

---

<sup>60</sup> Noerhayati Soediby, *Pengelolaan Perpustakaan*, h. 129.

<sup>61</sup> Noerhayati Soediby, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), h.

koleksi, membuat perencanaan pembelian koleksi setiap tahun, menetapkan kebijaksanaan dalam tukar menukar koleksi.

- 2) Kegiatan kerja non-professional, meliputi: melaksanakan pemilihan koleksi atas dasar standar, melaksanakan pemilihan koleksi atas dasar skala prioritas, melaksanakan pembelian koleksi atas dasar rencana pengadaan, melaksanakan tukar menukar koleksi.

b. Inventarisasi koleksi

Inventarisasi koleksi berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menetapkan macam dan ukuran kolom dalam buku inventaris.
- 2) Kegiatan kerja non-professional, meliputi: melakukan pencatatan koleksi di buku inventaris yang telah tersedia, melakukan pengecapan tanda milik pada koleksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Klasifikasi koleksi

Klasifikasi koleksi ialah kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan (kode-kode klasifikasi) sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menetapkan sistem klasifikasi yang akan dipergunakan, menetapkan panjang

pendeknya notasi, menuliskan notasi pada setiap koleksi bahan pustaka.

- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi pembuatan nomor panggil di punggung penambahan nomor.<sup>62</sup>

d. Katalogisasi

Pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pemakai.

- 1) Kegiatan kerja profesional, meliputi : menetapkan sistem katalog yang dipergunakan, menetapkan macam katalog yang akan disajikan, menetapkan macam dan tempat penempelan label, menetapkan pedoman penyusunan-penyusunan katalog, menetapkan pedoman penyusunan koleksi di rak.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan pengetikan katalog sesuai dengan sistem yang ditetapkan, melaksanakan pengadaan katalog sesuai dengan macam yang dipilih,, melaksanakan penempelan label sesuai dengan macam-macam tempatnya yang telah ditentukan, melaksanakan penyusunan katalog sesuai dengan pedoman, melakukan penyusunan koleksi dirak sesuai dengan pedoman.

e. Pemeliharaan koleksi

---

<sup>62</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 4

Pemeliharaan koleksi merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik, untuk dan siap digunakan untuk pelayanan pemakai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

- 1) Kegiatan kerja profesional, meliputi: menetapkan metode pengawetan koleksi bahan pustaka, menetapkan kriteria koleksi bahan pustaka yang dianggap rusak, menetapkan sistem pengawasan dan penjagaan akan keutuhan koleksi bahan pustaka.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan pengawetan koleksi bahan pustaka, memilih koleksi yang sesuai dengan kriteria, melaksanakan perbaikan koleksi yang rusak dan dijilid, melaksanakan pengawasan akan keutuhan koleksi bahan pustaka sesuai dengan sistem yang dipakai.

## **2.5 Tata Laksana Kerja Kelompok Pelayanan Pengguna**

Kegiatan kerja pelayanan pengguna yaitu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna yang terdiri dari sirkulasi koleksi, pelayanan referensi, pendidikan pengguna, dan , penyebarluasan informasi.<sup>63</sup>

### **a. Sirkulasi koleksi**

Sirkulasi berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam memanfaatkan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemakai.

---

<sup>63</sup> Noerhayati Soedibyo, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), h. 54.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menetapkan sistem peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka yang sesuai, menetapkan macam dan ukuran format kartu-kartu yang dipergunakan, menetapkan pedoman prosedur peminjaman dan pengembalian, menetapkan waktu, tata ruang dan tata tertib dalam peminjaman dan pengembalian.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan tata peminjaman dan pengembalian sehari-hari, melaksanakan pengaturan ruangan, melaksanakan pencatatan data sirkulasi, menyiapkan data penagihan untuk pemakai yang terlambat mengembalikan.

b. Pelayanan referens

Kegiatan pelayanan referens berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pemakai untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi referens.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menjawab pertanyaan-pertanyaan pemakai yang berupa jenis pertanyaan referens, membantu pemakai dalam menggunakan koleksi referens yang disajikan kepada pemakai, merangsang pemakai untuk menggunakan koleksi referens secara tepat guna dan tepat sasaran.

2) Kegiatan kerja non-profesional. Dalam kegiatan kerja non-profesional dibagian pelayanan referens, kegiatan khusus yang dilakukan belum ada.

c. Pendidikan pemakai

Pendidikan pemakai adalah usaha bimbingan atau petunjuk kepada pemakai tentang cara pemnafaatan koleksi bahan pustaa yang disediakan secara efektif dan efisien. Bimbingan itu dapat berupa bimbingan individual ataupun secara kelompok.

1) Kegiatan kerja profesional, meliputi: membuat perencanaan penyampaian bahan, metode, teknik, dan sasaran usaha bimbingan pemakai. Menetapkan tingkatan dan sistem penyampaian bimbingan yang sesuai. Menetapkan dan mengatur waktu pemberian bimbingan dan pendidikan kepada pemakai. Melaksanakan usaha pendidikan tersebut baik secara individual maupun secara klasik.

2) Kegiatan kerja non-profesional. meliputi: membimbing pemakai bagaimana menelusur informasi, menggunakan katalog, bagaimana menelusur koleksi perpustakaan untuk penelitian, serta menuntun pemakai agar mutakhir dalam informasi dibidangnya.<sup>64</sup>

d. Diseminasi informasi

---

<sup>64</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 154.

Diseminasi informasi merupakan usaha penyebarluasan informasi, agar informasi tersebut diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pemakai perpustakaan.

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: membuat perencanaan dan pelaksanaan kerja sama pemanfaatan informasi, memanfaatkan dan menyebarluaskan abstrak informasi untuk pemakai, memanfaatkan dan menyebarluaskan publikasi perpustakaan untuk pemakai, pembuatan alat bantu dalam penelusuran informasi untuk pemakai.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional. Dalam kegiatan kerja non-profesional dibagian diseminasi informasi, kegiatan khusus yang dilakukan belum ada.

## **2.6 Tata Laksana Kerja Pelayanan Administrasi**

Kegiatan kerja pelayanan administrasi yaitu semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan administrasi kantor di luar kegiatan bidang kepustakawanan

### **a. Tata usaha**

Pekerjaan tata usaha merupakan kegiatan yang tugasnya meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan perlengkapan, kerumahtanggaan (urusan dalam), dan pekerjaan tertentu lainnya .<sup>65</sup>

- 1) Kegiatan kerja professional, meliputi: menetapkan pedoman format pembuatan surat, menetapkan sistem keluar masuk surat, menetapkan sistem penyimpanan surat.

---

<sup>65</sup> Sutarno Ns. *Manajemen Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.60.

2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan pembuatan surat dan dokumen sesuai dengan pedoman, melaksanakan kearsipan, melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat menurut pedoman, menyusun laporan, membantu pimpinan dalam tata hubungan kantor.

b. Perlengkapan

Perlengkapan mencakup pengadaan perlengkapan, termasuk barang habis terpakai, dan perabot perpustakaan yang sesuai dengan fungsi dan kegunaanya masing-masing.

1) Kegiatan profesional, meliputi: membuat perencanaan akan kebutuhan perlengkapan dan perabot perpustakaan, baik dalam arti kualitas maupun kuantitas, membuat perencanaan bentuk, ukuran, model, dan bahan untuk setiap jenis perlengkapan dan perabot perpustakaan.

2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan pengadaan dan pengecekan perlengkapan, dan perabot perpustakaan. mengadakan pencatatan keluar masuknya perlengkapan dan perabot perpustakaan, melaksanakan pemeliharaan peralatan dan perabot.

c. Keuangan

Keuangan berupa seluruh pengurusan administrasi keuangan perpustakaan yang meliputi pengadaan, penjabaran dan pemakaian sampai dengan pertanggung jawabannya.

- 1) Kegiatan kerja profesional, meliputi: menetapkan pedoman prosedur kerja administrasi keuangan di perpustakaan sesuai dengan pedoman-pedoman yang lebih tinggi yang berlaku, menetapkan sistem pembukuan keuangan.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan pengadaan anggaran keuangan pos yang telah ditentukan, melaksanakan pembagian pemakaian keuangan yang telah ditetapkan, melaksanakan administrasi pertanggungjawaban keuangan, melaksanakan pencatatan dalam buku khas keuangan yang telah ditetapkan.

d. Kepegawaian

Kepegawaian meliputi pengurusan tenaga kerja di perpustakaan untuk menjaga potensi maksimal dan kesejahteraan tenaga kerja perpustakaan guna stabilitas kegiatan perpustakaan perguruan tinggi.

- 1) Kegiatan kerja profesional, meliputi: membuat perencanaan sistem pengembangan tenaga kerja perpustakaan baik secara kuantitatif maupun kualitatif, membuat perencanaan sistem pembinaan perencanaan sistem pembinaan kesejahteraan tenaga kerja perpustakaan.
- 2) Kegiatan kerja non-profesional, meliputi: melaksanakan administrasi gaji, tunjangan dan tambahan pendapatan lainnya bersamasama dengan subbagian keuangan, melaksanakan pemenuhan kebutuhan tenaga kerja untuk peningkatan

kesejahteraan lahir dan batin, melaksanakan administrasi pengangkutan, presentasi penaikan tingkat.

e. Kerumah tanggaan

Kerumah tanggaan merupakan kegiatan-kegiatan mengurus pemeliharaan pembersihan, dan penjagaan sarana fisik perpustakaan.

## **2.7 Tata Kerja Pengelolaan**

Tata kerja pengeloaan adalah kegiatan yang sifatnya memimpin dan yang meliputi pekerjaan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan.<sup>66</sup>

a. Perencanaan

Dalam perencanaan kita menjajagi dan merencanakan seluruh kegiatan kerja perpustakaan, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian berupa usaha mensinkronisasikan seluruh kegiatan perpustakaan sehari-hari agar selaras dan harmonis, dengan mengatur tenaga kerjanya.

c. Pengarahan

Kegiatan utama dalam pengarahan adalah megarahkan para tenaga kerja perpustakaan untuk melaksanakan kegiatan kerja di masing-masing tempat sesuai dengan tugas dan kewajibannya guna mendapatkan hasil yang maksimal.

---

<sup>66</sup> Noerhayati Soedibyoy, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), h. 125.

d. Pengkoordinasian

Pengkoordinasian adalah kegiatan yang mengkoordinasikan kegiatan kerja, baik antar urusan maupun antar sub bagian sampai dengan antar bagian, untuk mendapatkan keselarasan kegiatan.

e. Pengawasan

Pengawasan adalah kegiatan mengawasi hasil kerja dari seluruh kegiatan kerja, agar tetap maju ketercapaian tujuan kerja tanpa menyeleweng.

## 2.8 Kepuasan Pemustaka

### 1. Pengertian Kepuasan

Menurut Sunu, kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance outcome*), dan harapan (*expectations*). Menurut Kotler dalam Wijaya (2011)<sup>67</sup> menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

---

<sup>67</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+* (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 9.

Sementara itu, Zeithaml dan Bitner dalam Santoso (2012)<sup>68</sup>, menyatakan kepuasan adalah sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”.

## 2. Pengertian Pemustaka

Dalam Undang-Undang tentang Perpustakaan tahun 2007 dinyatakan bahwa yang disebut dengan “ pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>69</sup> Pemustaka merupakan pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>70</sup> Sedangkan menurut Sutarno NS (2008) dalam kamus perpustakaan dan informasi, mendefinisikan Pemakai Perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan.<sup>71</sup> Pemustaka ada berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat civitas akademik pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada.<sup>72</sup>

---

<sup>68</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+* (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 13.

<sup>69</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*, h. 10.

<sup>70</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku; Wacana Penulisan & Penerbitan*, ( Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h. 37.

<sup>71</sup> Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan dan informasi*, (Jakarta: Jala Permata, 2008), h.186.

<sup>72</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku; Wacana Penulisan & Penerbitan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media), h. 32.

Menurut Qalyubi, dkk (2003)<sup>73</sup> menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Adapun beberapa karakter pemakai seperti pemakai yang pendiam, pemakai yang tidak sabar, pemakai yang banyak bicara, pemakai yang banyak permintaan, pemakai yang ragu, pemakai yang senang membantah atau mendebat, pemakai yang lugu, pemakai yang siap mental, pemakai yang curiga, pemakai yang sombong.

### 3. Tingkatan Pemustaka

Menurut Whittaker Kennet (1993) dalam Dody ada empat kelompok tingkatan pemustaka secara umum, yaitu:

a. Pembaca Umum (*General Readers*)

Kelompok ini memanfaatkan bahan – bahan yang ditawarkan oleh perpustakaan, misalnya mereka meminjam buku-buku fiksi, dan buku-buku non fiksi yang mereka pinjam biasanya berasal dari subjek. Kelompok ini dapat dibagi lagi menjadi dua kelompok, yaitu yang sudah dewasa dan yang masih anak-anak. Tingkatan kelompok ini merupakan tingkatan pemustaka yang paling sering diasosiasikan dengan perpustakaan umum.

b. Pembaca Subjek (*Subject Reader*)

Tipe pemustaka yang kedua itu bila dibandingkan dengan yang pertama, pemustaka lebih memusatkan pada satu bidang subjek, yakni

---

<sup>73</sup> Fransisca, Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*. (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 10

subjek yang sedang ditelitinya atau sedang dikerjakannya. Mahasiswa merupakan salah satu dari jenis pemustaka tipe pembaca subjek.

c. Pemustaka Khusus (*Special Readers*)

Pemustaka yang ditempatkan pada tingkatan ini adalah mereka yang mempunyai kebutuhan khusus yang disebabkan oleh adanya salah satu jenis ketidakmampuan pada diri mereka. Contoh seperti anak –anak yang mempunyai cacat fisik.

d. Pemustaka yang bukan pembaca

Kelompok pembaca tingkatan ini sangat berbeda dari ketiga tingkatan kelompok yang sudah dijelaskan diatas. Contohnya pemustaka memanfaatkan layanan internet, ruang multimedia, dan menghadiri pameran yang diadakan oleh perpustakaan.<sup>74</sup>

#### 4. Manfaat Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono (2003)<sup>75</sup>, menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pemustaka, yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dsar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan

---

<sup>74</sup> Dodi Firmansyah, “Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap Pemustaka dalam Pemanfaatan Layanan di Perpustakaan SMA Plus Negeri 2 Banyuasin III, “ Skripsi, (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Raden Fatah Palembang, 2014), h. 24-25.

<sup>75</sup> Fransisca, Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*. (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 15

- d. Membentuk suatu rekomendasi informasi dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Sementara itu, Supranto (2011)<sup>76</sup>, menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa).

Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan

Beberapa manfaat tersebut dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakaa perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka memeberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka.

---

<sup>76</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*, h. 15

## 5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor, yaitu faktor .koleksi perpustakaan, fasilitas yan memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.<sup>77</sup> Selain itu juga, kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata.

Menurut Lasa Hs dalam buku “Kamus Kepustakawanan Indonesia” kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor :<sup>78</sup>

- a. Kinerja pelayanan
- b. Respon terhadap keinginan pemustaka
- c. Kompetensi petugas
- d. Pengaksesan murah, mudah, tepat dan cepat
- e. Kualitas Koleksi
- f. Ketersediaan alat temu kembali
- g. Waktu layanan

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad (2012), yaitu :

- a. Supardi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh Karena itu disarankan agar pustakawan yang petugas dibidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).
- b. Iriyanti (2005) menyatakan: (a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan lebih secara jelas (b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan

---

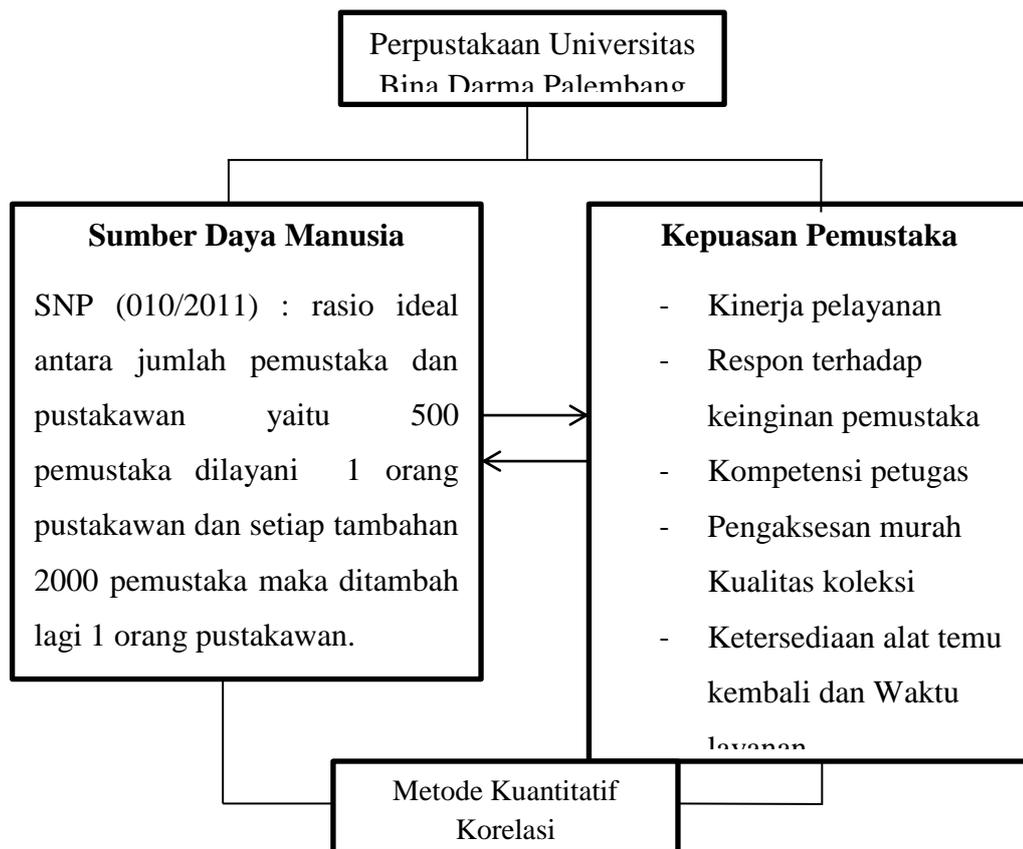
<sup>77</sup> Fransisca, Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*. (Yogyakarta: Graha Media, 2015), h. 16

<sup>78</sup> Lasa Hs,. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 209), h. 155

buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.

- c. Sutardji dan Maulidyah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.<sup>7</sup>

## 2.9 Kerangka Berpikir



Berdasarkan skema diatas, penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Dimana sumber daya manusia yang tersedia harus disesuaikan baik dari kualitas maupun kuantitas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka serta banyak faktor yang mempengaruhi dari kepuasan pemustaka salah satunya dari sumber daya manusia itu sendiri.

Dari penjelasan di atas, akan dapat diketahui apakah dari jumlah sumber daya manusia/pustakawan yang tersedia dalam melaksanakan

kegiatan yang ada di perpustakaan dengan jumlah pemustaka yang dilayani telah sesuai/tidak dalam memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka yang berkunjung mendapatkan kepuasan/tidak puas dari sumber daya manusia yang ada. Serta apakah ada pengaruh dan hubungan antara ketersediaan sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan pemustaka.

Oleh karena itu, Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut banyak dimanfaatkan dan banyak dikunjungi oleh pemustaka yang datang. Serta pemustaka akan berkunjung jika kebutuhan yang diinginkan terpenuhi dari perpustakaan tersebut.

## **2.10 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.<sup>79</sup> Jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Ha : Adanya hubungan antara variabel X dan Y atau terdapat adanya hubungan antara pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka

---

<sup>79</sup> Sugiyono, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, (Bandung, Alfabeta: 2013), hal. 5

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

##### **PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

###### **3.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**

Perpustakaan Universitas Bina Darma didirikan pada tahun 1994 seiring dengan berdirinya organisasi induk Universitas Bina Darma. Perpustakaan ini termasuk jenis perpustakaan perguruan tinggi dan mempunyai tugas pokok memberi layanan jasa perpustakaan di lingkungan Universitas Bina Darma. Perpustakaan Universitas Bina Darma merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi Universitas Bina Darma. Perpustakaan ini terletak di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 15 Plaju Palembang yang sebelumnya terletak di lantai 1 kampus C Universitas Bina Darma dengan luas gedung  $30 \times 15 \text{ m} = 450 \text{ m}^2$ , kemudian dipindahkan ke kampus A pada tanggal 15 November 2014 dengan luas gedung  $45 \times 20 \text{ m} = 900 \text{ m}^2$ .<sup>80</sup>

Sejarah kepemimpinan di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, awal berdiri dapat dilihat dari tabel berikut :<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> Dokumentasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

**Tabel 3.1**

**Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**

<b>No</b>	<b>Nama Kepala Perpustakaan</b>	<b>Tahun Periode</b>
1	Rio Salaudin	1996-2002
2	Trisnina Wati	2002-2010
3	Siti Munawaroh	2010-2015
4	Zapri Saad, S.Kom.MA	2015 – Sekarang

Sumber : Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Bina Darma Palembang

**3.2 Fungsi Perpustakaan**

Adapun yang menjadi tugas perpustakaan Universitas Bina Darma adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberikan layanan perpustakaan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi, dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan Universitas Bina Darma memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

d. Fungsi Kreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan juga selayaknya membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga universitas Bina Darma.

g. Fungsi Interpelasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberi nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimiliki untuk membantu pengguna dalam melakukan darmanya.

### 3.3 Visi dan Misi

Visi Perpustakaan Universitas Bina Darma adalah menjadi Perpustakaan berbasis teknologi yang terbaik dan penyedia informasi melalui fasilitas dan pelayanan yang berbasis teknologi informasi.<sup>82</sup>

Misi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah sebagai berikut :

- a. Melengkapi kebutuhan informasi sesuai kurikulum yang berlaku di UBD
- b. Mengorganisasikan seluruh informasi yang ada sehingga lebih mudah diakses.
- c. Mendapatkan informasi secara efektif dan efisien.
- d. Menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam proses belajar mengajar.
- e. Mendukung implementasi program universitas dengan tridarma perguruan tinggi meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- f. Memantapkan aturan perpustakaan agar sesuai dengan pengembangan kurikulum dan pengajaran dan menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk pengajaran.
- g. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pengguna agar dapat mengakses perpustakaan yang lain dan mendata melalui jaringan internet dan atau internet mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

---

<sup>82</sup> Dokumentasi perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

- h. Mengimplementasikan paradigma baru perguruan tinggi secara efektif.

### 3.4 Waktu Layanan

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang memberikan layanan mulai dari senin – sabtu, dapun waktu layanan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang yaitu pada:<sup>83</sup>

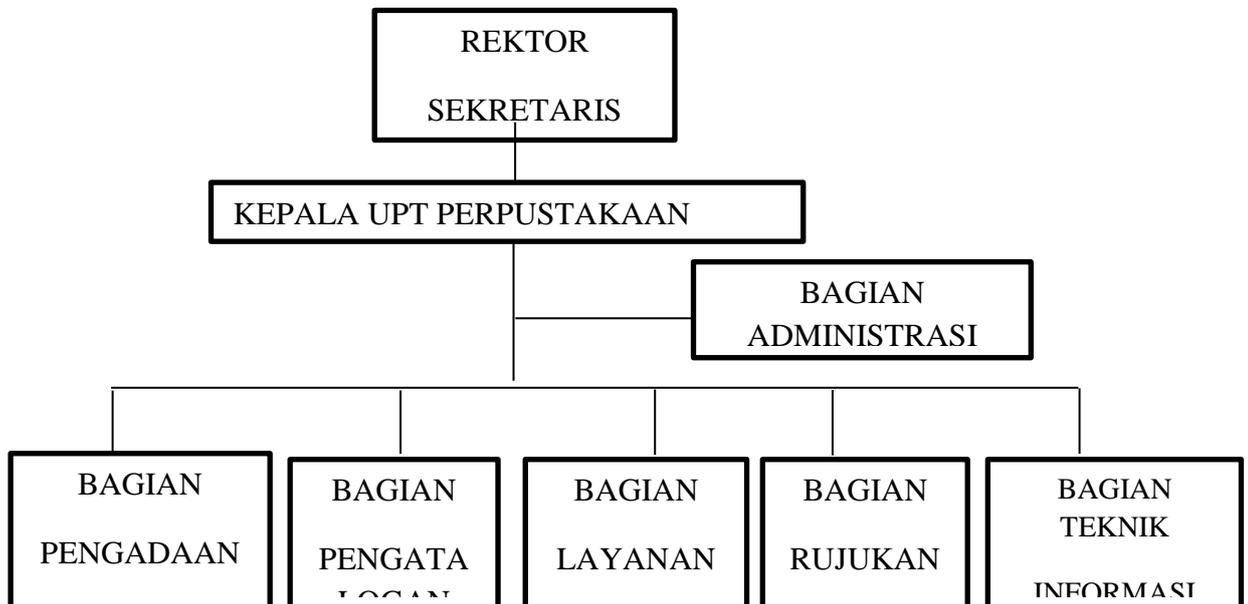
Hari Senin-Jum'at : Pukul 08:00 s/d 16:00 WIB

Istirahat : Pukul 12:00 s/d 13:00 WIB

Hari Sabtu : Pukul 08:00 s/d 12.00 WIB

### 3.5 Struktur Organisasi

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**



<sup>83</sup> Dokumentasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

### **3.6 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia di perpustakaan merupakan salah satu pilar atau faktor yang sangat penting. Maka dari itu sangatlah baik apabila sumber daya manusianya merupakan spesialis ilmu perpustakaan. Namun karena lulusan ilmu perpustakaan di Palembang tepatnya masih sangat minim, hal ini mengharuskan perpustakaan memanfaatkan kemampuan sumber daya manusia yang latar belakang pendidikan berbeda-beda namun masih berkaitan dengan kegiatan yang ada di perpustakaan.

Spesifikasi pendidikan sumber daya manusia Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang sebagai berikut :

1. Kepala perpustakaan, berlatar belakang pendidikannya minimal S1 yang memang memiliki dibidang ilmu perpustakaan dan informasi.
2. Bagian administrasi, berlatar belakang pendidikannya S1 diutamakan sekurang-kurangnya 1 tahun sudah ada pengalamannya dibidang tersebut.
3. Bagian pengadaan, latar belakang pendidikannya minimal D3 setidaknya memiliki pengetahuan dalam bidang perpustakaan sekurang-kurangnya 1 tahun sudah ada pengalaman tersebut.
4. Bagian pengatalogan, latar belakang pendidikannya minimal D3 setidaknya satu tahun sudah ada pengalaman dalam bidang tersebut.
5. Bagian pelayanan, latar belakang pendidikannya minimal D3 setidaknya memiliki pengetahuan dalam bidang tersebut.
6. Bagian rujukan latar belakang pendidikannya minimal S1 dan memiliki pengalaman dibidang tersebut.

7. Bagian teknik komputer, berlatar belakang pendidikanya minimal S1 dan bisa memahami bidang teknologi.

Perpustakaan Universitas Bina Darma dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari seperti melakukan pelayanan disirkulasi, melakukan pengelolaan bahan pustaka, dan melaksanakan kegiatan adminisrasi, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut. Sumber daya manusia yang tersedia di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang terdiri dari 5 (lima) orang petugas yang berlatar belakang berbeda-beda. Yaitu yang berlatar belakang lulusan sarjana ilmu perpustakaan memiliki 2 (dua) sarjana S1 dan 1 (satu) sarjana S2 sedangkan yang bukan lulusan sarjana ilmu perpustakaan melainkan lulusan sarjana dibidang lain yaitu sebanyak 2 (dua) orang. Dari kelima petugas tersebut 3 (tiga) orang diantaranya sebagai pustakawan, adapun pustakawan yang dimaksud yaitu yang memang berlatar belakang sarjana ilmu perpustakaan dan pernah mengikuti pelatihan, seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2**  
**Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Bina Darma**  
**Palembang**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tugas</b>	<b>Ijazah</b>	<b>Alumni</b>
1	Zapri Saad, S.Kom.MA	Kepala Perpustakaan / Pustakawan	Memimpin dalam setiap kegiatan yang ada di perpustakaan	S1-Manajemen Informasi S2- Ilmu Perpustakaan	Bina Darma  Universitas Gaja Mada

2	Oktapiani Karunia Ilahi, S.Sip	Staf/ Pustakawan	Pengolahan	S1- Ilmu Perpustakaan	UNPAD
3	Nur Fadila, A.Ma	Staf	Pelayanan	DII – Komputer	Univ.Terbuka
4	Hari Sunandar, S.E	Staf / Pustakawan	Pengolahan	S1- Ilmu Perpustakaan	Univ.Terbuka
5	Leni Mardalena, S.Kom	Staf	Pelayanan sirkulasi	S1- Sistem informasi/Kom puter	Bina Darma

Sumber: Wawancara dengan Kepala Perpustakaan

### 3.7 Uraian Tugas Sumber Daya Manusia

#### 1. Bagian Kepala Perpustakaan

- a. Bertanggung jawab dalam kegiatan tugas sehari-hari, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi
- b. Membuat perencanaan baik program maupun anggaran di perpustakaan.
- c. Membina hubungan dengan pimpinan perguruan tinggi dan staf pengajar.
- d. Berperan aktif dengan kegiatan akademik sehingga perkembangan dalam pengadaan koleksi dan peningkatan pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pendidikan dan pengajaran.
- e. Meyakinkan pimpinan perguruan tinggi bahwa perpustakaan merupakan sarana penting untuk menunjang kelangsungan pendidikan, pengajaran dan penelitian. Untuk keperluan tersebut dibutuhkan data yang cukup untuk membeli buku, majalah serta bahan pustaka lainnya.

- f. Mengkoordinir program studi dan jurusan untuk menghimpun kebutuhan literature
- g. Memformulasikan semua peraturan-peraturan perpustakaan.
- h. Membina perkembangan koleksi perpustakaan dan bertanggung jawab atas keseluruhan koleksi perpustakaan.
- i. Merencanakan program-program unuk meningkatkan pelayanan.
- j. Membuat laporan untuk pimpinan atau melaporkan perkembangan perpustakaan kepala rektor.

## **2. Bagian Administrasi**

- a. Registrasi dan statistic
- b. Anggaran perpustakaan
- c. Menyiapkan semua arsip dan dokumen

## **3. Bagian Pengatalogan**

- a. Menentukan kebijakan pengatalogan dan pengklasifikasian
- b. Mengklasifikasi
- c. Memberi tajuk subjek
- d. Membuat katalog utama
- e. Menentukan entri utama
- f. Melakukan pengatalogan kembali
- g. Pemindahan kartu
- h. Mengawasi pemeliharaan fisik katalog
- i. Mengentri kedalam dat base yang telah diklasifikasikan (katalog on-line).

#### **4. Bagian Pelayanan**

- a. Menyusun peraturan peminjaman.
- b. Merancang formulir dan catatan.
- c. Mengawasi koleksi buku cadangan.
- d. Menyiapkan laporan statistik.
- e. Menangani kebutuhan pengguna.
- f. Pelayanan dan penelusuran informasi.
- g. Pelayanan elektronik koleksi.
- h. Membantu pengguna dalam order langsung di internet terhadap dokumen yang diakses di internet.

#### **5. Bahan Rujukan**

- a. Menjawab pertanyaan rujukan.
- b. Membimbing mengenai cara perujukan dan sumber rujukan.
- c. Menyusun dan memelihara berkas informasi.
- d. Memperkenalkan susunan dan sumber informasi kepada pembaca baru.
- e. Memandu pembaca dalam mencari dan memilih buku.
- f. Memberikan informasi kepada pembaca tentang buku yang berhubungan dengan minatnya.
- g. Membantu pengguna dalam order langsung di internet terhadap dokumen yang diakses di internet.
- h. Membuat laporan statistik pada periode tertentu (bulanan).

## **6. Bagian Teknik Informasi**

- a. Menganalisa system untuk mengkaji system informasi data perpustakaan.
- b. Mengembangkan software untuk layanan, pencarian, penyimpanan data informasi koleksi secara keseluruhan.
- c. Pengembangan akan kebutuhan hardware untuk otomasi perpustakaan yang menuju kedigitalisasi koleksi.
- d. Pengembangan jaringan / network dan internet.
- e. Pemeliharaan hardware dan software.
- f. Membuat laporan setiap komputer yang rusak.

## **BAB 1V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini, hasil penelitian yang didapat penulis dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada pemustaka atau responden. Pemustaka dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif berkunjung ke perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yaitu sampel yang ditetapkan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu, kriteria yang diambil yaitu: seluruh anggota perpustakaan di Perpustakaan Bina Darma Palembang dan yang berkunjung ke perpustakaan dan Mahasiswa Strata 1 (SI) dan Diploma III (DIII) Universitas Bina Darma Palembang.

Berdasarkan pendapat teori Suharsimi Arikunto, peneliti mengambil sampel sebanyak 15% dari jumlah populasi 6513 responden. Besarnya sampel ditentukan dengan rumus Slovin yaitu  $n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{6513}{1+6513(0,15)^2} = \frac{6513}{147,54} = 44,14$  (dibulatkan jadi 44 responden). Kuesioner disebarkan selama 2 hari yaitu pada hari Jum,at, tanggal 4 Mei 2018 dan Senin, tanggal 7 Mei 2018.

Peneliti telah mengajukan 28 item pernyataan kepada 44 responden atau pemustaka. Untuk menghitung nilai dan analisis data maka dalam penelitian menggunakan Skala Likert dan setiap jawaban diberi skornya masing-masing. Skor penilaian item untuk 28 pernyataan dengan 5 alternatif jawaban SP (Sangat Puas) skor 5, P (Puas) skor 4, CP (Cukup Puas) skor 3,

TP (Tidak Puas) skor 2, dan STP (Sangat Tidak Puas) skor 1. Pernyataan tersebut untuk mengetahui tanggapan pemustaka tentang Ketersediaan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang,,Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

Angket ini berguna untuk mendapatkan data dan kemudian akan diolah atau diproses, hasil jawaban responden/pemustaka tersebut selanjutnya di rekapitulasi dan di analisis dengan presentase rumus sebagai berikut:<sup>84</sup>

Rumus :  $P=f/N \times 100\%$

Keterangan : P = Angka Presentase

f = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

Kemudian selanjutnya menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>85</sup>

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

**Tabel 4.1**  
**Responden Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang**

No	Responden	P	L	Jumlah Responden
1	Mahasiswa S I	30	9	39
2	Mahasiswa D 111	-	5	5

<sup>84</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.43.

<sup>85</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, h.206.

<b>Jumlah</b>	<b>44</b>
---------------	-----------

Sumber jawaban responden dari angket/kuesioner

#### 4.1 Variabel (X) Ketersediaan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

##### 1. Petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak.

**Tabel 4.2**

Petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	5	11,36%
2	Puas	12	27,27%
3	Cukup Puas	11	25%
4	Tidak Puas	16	36,36%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak, **12 (27,27%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **11 (25%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **16 (36,36%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut

menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas membuat nomor kelas buku/nomor panggil digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak.

**2. Petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya).**

**Tabel 4.3**

Petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya)

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	11	25%
3	Cukup Puas	9	20,45%
4	Tidak Puas	20	45,45%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Bersasarkan tabel diatas, dapat ketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 reponden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya), **11 (25%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **9 (20,45%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **20 (45,45%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya). Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika

petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai dengan Judul dan temanya). Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian petugas dalam merapikan buku dirak setiap harinya sehingga buku yang tersedia banyak yang tidak rapi dan letaknya tidak sesuai dengan rak nomor kelasnya.

### 3. Petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

**Tabel 4.4**

Petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	2	4,54%
2	Puas	8	18,18%
3	Cukup Puas	12	27,27%
4	Tidak Puas	22	50%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka, **8 (18,18%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **12 (27,27%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **22 (50%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas, berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **22 (50%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas

jika petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini dikarenakan petugas jarang melakukan penyeleksian koleksi, sehingga pemustaka saat mencari koleksi yang disediakan masih banyak yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka.

#### 4. Petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date.

**Tabel 4.5**

Petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	9	20,45%
2	Puas	19	43,18%
3	Cukup Puas	11	25%
4	Tidak Puas	5	11,36%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **9 (20,45%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date, **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **11 (25%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas, berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menyatakan **puas** dengan pernyataan petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date.

**5. Petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka.**

**Tabel 4.6**

Petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	1	2,27%
2	Puas	10	22,72%
3	Cukup Puas	13	29,54%
4	Tidak Puas	19	43,18%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka, **10 (22,72%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **13 (29,54%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas, berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan petugas kurang perhatian dalam pemeliharaan koleksi buku, misalnya

perawatan pada sampul buku yang sudah agak lama harus di sampul baru lagi sehingga layak untuk digunakan pemustaka.

**6. Petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi ) yang sudah memadai.**

**Tabel 4.7**

Petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	6	13,63%
3	Cukup Puas	15	34,09%
4	Tidak Puas	19	43,18%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai, **6 (13,63%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **15 (34,09%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas administrasi telah

menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai. Hal ini dikarenakan hanya sedikit perlengkapan perabot yang disediakan petugas terutama diruang refrensi belum ada kursi yang cukup banyak, komputer yang memadai, dan rak buku yang hanya sedikit sehingga koleksi yang ada di ruang referensi banyak yang diletakan dilantai.

**7. Petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya.**

**Tabel 4.8**  
Petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	1	2,27%
2	Puas	7	15,9%
3	Cukup Puas	11	25%
4	Tidak Puas	25	56,81%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya, **7 (15,9%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **11 (25%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **25 (56,81%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **25 (56,81%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah

pemustakanya. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya. Hal ini dikarenakan belum ada petugas yang memang khusus bertugas dibagian administrasi, sehingga pekerjaan yang dilakukan petugas dibagian administrasi tersebut tidak berjalan efektif.

#### 8. Petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi

**Tabel 4.9**

Petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	4	9,09%
3	Cukup Puas	13	29,54%
4	Tidak Puas	23	52,27%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi, **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **13 (29,54%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **23 (52,27%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **23 (52,27%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan

petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi. Hal ini dikarenakan petugas dalam melaksanakan sistem layanan secara manual yang membutuhkan banyak petugas yang tersedia sedangkan disini petugas masih belum banyak yang tersedia sehingga sistem layanan belum efektif untuk membantu pemustaka.

**9. Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil.**

**Tabel 4.10**

Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	3	6,81%
2	Puas	10	22,72%
3	Cukup Puas	23	52,27%
4	Tidak Puas	8	18,18%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil, **10 (22,72%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **23 (52,27%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **8 (18,18%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **23 (52,27%)** dari 44 responden menyatakan **cukup puas** dengan pernyataan petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas jika petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil.

**10. Petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka.**

**Tabel 4.11**

Petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	2	4,54%
2	Puas	10	22,72%
3	Cukup Puas	13	29,54%
4	Tidak Puas	16	36,36%
5	Sangat Tidak Puas	3	6,81%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka, **10 (22,72%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **13 (29,54)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **3 (6,81%)** dari **44** responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **16 (36,36%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka. Hal ini dikarenakan waktu layanan yang disediakan petugas sedikit dan belum mencukupi standar sehingga belum dapat memenuhi keinginan pemustaka.

**11. Petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat.**

**Tabel 4.12**

Petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	7	15,9%
3	Cukup Puas	21	47,72%
4	Tidak Puas	10	22,72%
5	Sangat Tidak Puas	2	4,54%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat, **7 (15,9%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **21 (47,72%)** dari 44

responden menjawab **cukup puas, 10 (22,72%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas, 2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **21 (47,72%)** dari 44 responden menyatakan **cukup puas** dengan pernyataan petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas jika petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat.

**12. Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak.**

**Tabel 4.13**

Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Sangat Puas	5	11,36%
2	Puas	17	38,63%
3	Cukup Puas	19	43,18%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai

letak suatu koleksi yang ada di rak, **17 (38,63%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **19 (43,18)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menyatakan **cukup puas** dengan pernyataan petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas jika petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak.

### **13. Petugas yang tersedia dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya.**

**Tabel 4.14**

Petugas yang tersedia dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Sangat Puas	3	6,81%
2	Puas	5	11,36%
3	Cukup Puas	18	40,9%
4	Tidak Puas	15	34,09%
5	Sangat Tidak Puas	3	6,81
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas yang tersedia

dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya, **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **15 (34,09%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **18 (40,9%)** dari 44 responden menyatakan **cukup puas** dengan pernyataan petugas pernyataan petugas yang tersedia dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas jika petugas yang tersedia dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya.

**14. Petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi.**

**Tabel 4.15**

Petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	3	6,81%
3	Cukup Puas	5	11,36%
4	Tidak Puas	28	63,63%
5	Sangat Tidak Puas	4	9,09%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat

di layanan sirkulasi, **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **28 (63,63%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **28 (63,63%)** dari 44 responden menyatakan **tidak puas** dengan pernyataan petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi. Hal ini dikarenakan OPAC yang disediakan petugas tidak dikomputer khusus untuk pencarian koleksi melainkan OPAC tersebut disediakan di komputer staf bagian layanan sirkulasi dan juga pemustaka kurang paham dengan fungsi dari OPAC sehingga proses pencarian koleksi lambat.

Dari beberapa penjelasan tabel diatas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa hasil dari variabel ketersediaan sumber daya manusia (x) atau dari 14 tabel yang berisi pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, hanya sedikit yang puas terhadap ketersediaan sumber daya manusia dan masih banyak pemustaka yang tidak puas atau belum puas dengan ketersediaan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, ada 44 responden menjawab kuesioner dan diperoleh hasil dari setiap pernyataan kuesioner yang diolah menggunakan rumus persentase  $P = f/N \times 100\%$ , sedangkan hasil keseluruhan pernyataan dapat direkapitulasikan. Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai variabel (X) sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban**  
**Ketersediaan Sumber Daya Manusia (X)**

<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>(S) x (F)</b>
5	51	255
4	129	516
3	194	582
2	228	456
1	14	14
<b>Jumlah</b>	<b>616</b>	<b>1.823</b>

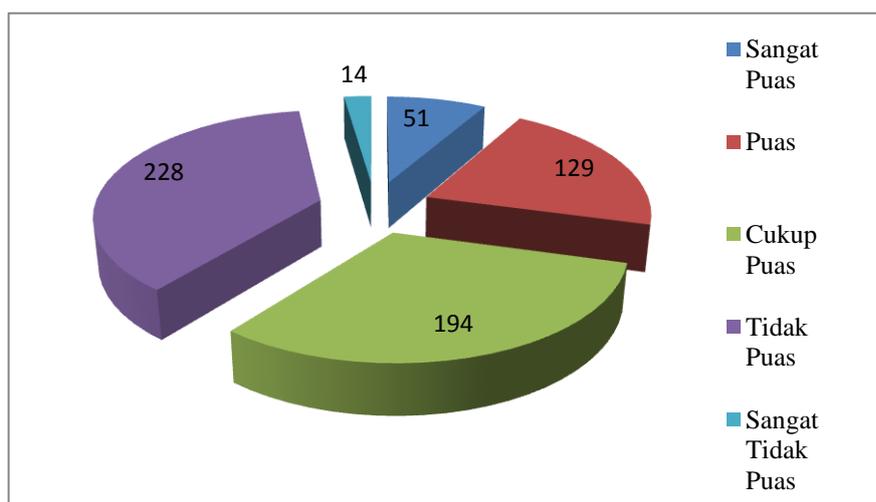
Dari tabel di atas diketahui total skor untuk variabel ketersediaan sumber daya manusia adalah 1.823 pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal di mana :

1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $5 \times 14 \times 44 = 3.080$ .

2. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $1 \times 14 \times 44 = 616$

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel ketersediaan sumber daya manusia =  $(3.080 - 616) : 5 = 492,8$

Dengan demikian berdasarkan penelitian dari 44 responden penelitian, skor variabel ketersediaan sumber daya manusia sebesar 1.823 atau jika dipersentasekan maka dapat dihitung yaitu:  $\frac{1823}{3080} \times 100\% = 59,18\%$ . Hal tersebut dilihat berdasarkan interval berarti 59,18% yang berada pada interval 0,40-0,599 dengan tingkat **sedang**. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah **sedang**.



**Diagram 1 Ketersediaan Sumber Daya Manusia**

Dari 14 pernyataan tabel diatas dalam bentuk diagram menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dilambangkan dalam kategori warna ungu dengan jumlah keseluruhan jawaban 616 dari 44 responden dapat dikatakan skor jawaban terbanyak yaitu 228 yang menjawab **tidak puas**. Hal ini dikarenakan seperti yang dilihat dari setiap pernyataan, dimana 9 pernyataan yang memperoleh jawaban terbanyak yaitu **tidak puas** terhadap ketersediaan sumber daya manusia. Contoh dilihat dari pernyataan petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya). Petugas administrasi telah mmenyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi) yang sudah memadai. Petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya. Petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran informasi/pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang hanya sedikit. Dikarenakan tenaga dibagaian administrasi belum ada, jumlah sumber daya manusia dan pustakawan dalam melayani pemustaka/mahasiswa hanya sedikit serta kegiatan kerja pada setiap petugas belum dijalankan sesuai dengan pedomannya. Semestinya menurut SNI (7330:2009) dibidang perpustakaan petugas dibagian administrasi harus disediakan yaitu perbandingan 1 pustakawan, 2 tenaga teknis, dan 1 tenaga administrasi. serta menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP/010:2011), perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang

pustakawan, sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan, untuk 500 mahasiswa pertama: 1 orang pustakawan dan 1 orang staf, untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa ditambahkan 1 orang pustakawan dan menurut Noerhayati, pembagian kegiatan kerja sumber daya manusia sudah ada bagian-bagiannya baik dari bagian pengolahan, layanan, teknis dan administrasi. Meskipun sumber daya manusia yang tersedia 5 orang yaitu 1 (1) pustakawan, 2 (dua) tenaga teknis/pengolahan dan 2 (tenaga layanan). Dari jumlah 5 orang petugas yang tersedia tidak menjadi acuan tetapi jumlah juga disesuaikan dengan pemustaka yang dilayani. Agar pemustaka dapat dilayani dan kebutuhannya terpenuhi yaitu dilihat juga dari cara kerja sumber daya manusia yang ada dipergustakaan.

#### **4.2 Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**

##### **1. Saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung**

**Tabel 4.17**

Saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Sangat Puas	11	25%
2	Puas	16	36,36%
3	Cukup Puas	15	34,09%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa **11 (25%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **15 (34,09%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung. Jadi dapat disimpulkan bahwa, data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung.

## 2. Saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan.

**Tabel 4.18**

Saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	10	22,72%
2	Puas	18	40,9%
3	Cukup Puas	13	29,54%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa **10 (22,72%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan, **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab

**puas, 13 (29,54%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas, 2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas, 1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan.

**3. Saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka.**

**Tabel 4.19**

Saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	15,9%
2	Puas	16	36,36%
3	Cukup Puas	18	40,9%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa **7 (15,9%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **puas, 18 (40,9%)** dari 44 responden

menjawab **cukup puas**, 2 (4,54%) dari 44 responden menjawab **tidak puas**, 1 (2,27%) dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka.

**4. Saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi.**

**Tabel 4.20**

Saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	5	11,36%
2	Puas	21	47,72%
3	Cukup Puas	17	38,63%
4	Tidak Puas	1	2,27%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi, **21 (47,72%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **17 (38,63%)** dari

44 responden menjawab **cukup puas**, **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **21 (47,72%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi.

**5. Saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas.**

**Tabel 4.21**

Saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	3	6,81%
2	Puas	16	36,36%
3	Cukup Puas	20	45,45%
4	Tidak Puas	4	9,09%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab

**cukup puas, 4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas, 1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas. Jadi dapat . Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas.

**6. Saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi.**

**Tabel 4.22**

Saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	14	31,81%
3	Cukup Puas	21	47,72%
4	Tidak Puas	4	9,09%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi, **14 (31,81%)** dari 44 responden menjawab **puas, 21 (47,72%)** dari 44 responden menjawab

**cukup puas, 4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas, 1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **21 (47,72%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi.

**7. Saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel.**

**Tabel 4.23**

Saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel koleksi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	4	9,09%
2	Puas	22	50%
3	Cukup Puas	15	34,09%
4	Tidak Puas	3	6,81%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **4 (9,09%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel, **22 (50%)** dari 44 responden menjawab **puas, 15 (34,09%)** dari 44

responden menjawab **cukup puas, 3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas.**

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **22 (50%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel.

**8. Saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas perpustakaan.**

**Tabel 4.24**

Saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas perpustakaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	8	18,18%
2	Puas	17	38,63%
3	Cukup Puas	16	36,36%
4	Tidak Puas	3	6,81%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **8 (18,18%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas perpustakaan, **17 (38,63%)** dari 44 responden menjawab **puas, 16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas, 3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas.**

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **17 (38,63%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan kelengkapan koleksi yang disediakan petugas perpustakaan.

**9. Saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku**

**Tabel 4.25**

Saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	3	6,81%
2	Puas	17	38,63%
3	Cukup Puas	19	43,18%
4	Tidak Puas	5	11,36%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku, **17 (38,63%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan

saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku.

**10. Saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya.**

**Tabel 4.26**

Saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	7	15,9%
2	Puas	16	36,36%
3	Cukup Puas	19	43,18%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **7 (15,9%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **19 (43,18%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas

berdasarkan nomor kelasnya. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya.

#### 11. Saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak.

**Tabel 4.27**

Saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	6	13,63%
2	Puas	14	31,81%
3	Cukup Puas	20	45,45%
4	Tidak Puas	3	6,81%
5	Sangat Tidak Puas	1	2,27%
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **6 (13,63%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak, **14 (31,81%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**, **1 (2,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak. Jadi dapat

disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak.

**12. Saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas.**

**Tabel 4.28**

Saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	9	20,45%
2	Puas	17	38,63%
3	Cukup Puas	18	40,9%
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **9 (20,45%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas, **17 (38,63%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas** dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang cukup puas dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas.

**13. Saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak.**

**Tabel 4.29**

Saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	5	11,36%
2	Puas	20	45,45%
3	Cukup Puas	16	36,36%
4	Tidak Puas	3	6,81%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **5 (11,36%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak, **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **16 (36,36%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **3 (6,81%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **20 (45,45%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan kemutakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak.

**14. Saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat.**

**Tabel 4.30**

Saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Puas	12	27,27%
2	Puas	18	40,9%
3	Cukup Puas	12	27,27%
4	Tidak Puas	2	4,54%
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>N=44</b>	<b>100%</b>

*Sumber hasil dari olahan data*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa **12 (27,27%)** dari 44 responden menjawab **sangat puas** dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat, **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **puas**, **12 (27,27%)** dari 44 responden menjawab **cukup puas**, **2 (4,54%)** dari 44 responden menjawab **tidak puas**.

Dilihat dari data diatas berdasarkan jawaban responden terbanyak yaitu **18 (40,9%)** dari 44 responden menjawab **puas** dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas dengan pernyataan saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat.

Dari beberapa penejelasan tabel diatas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa hasil dari variabel tingkat kepuasan pemustaka (Y) atau dari 14 tabel yang berisi pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bina Darma

Palembang, hanya sebagian pemustaka yang puas dan sebagian lagi pemustaka cukup puas dengan pengetahuan yang dimiliki petugas, sikap petugas, kemudahan dan kecepata memperoleh informasi, pelayanan yang diberikan petugas, serta koleksi buku yang sediakan petugas di perpustakaan.

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, ada 44 responden menjawab kuesioner dan diperoleh hasil keseluruhan data yang diolah menggunakan rumus persentase  $P = f/N \times 100\%$ . Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi keseluruhan data frekuensi nilai variabel (Y) sebagai berikut :

**Tabel 4.31**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Jawaban Tingkat Kepuasan Pemustaka (Y)**

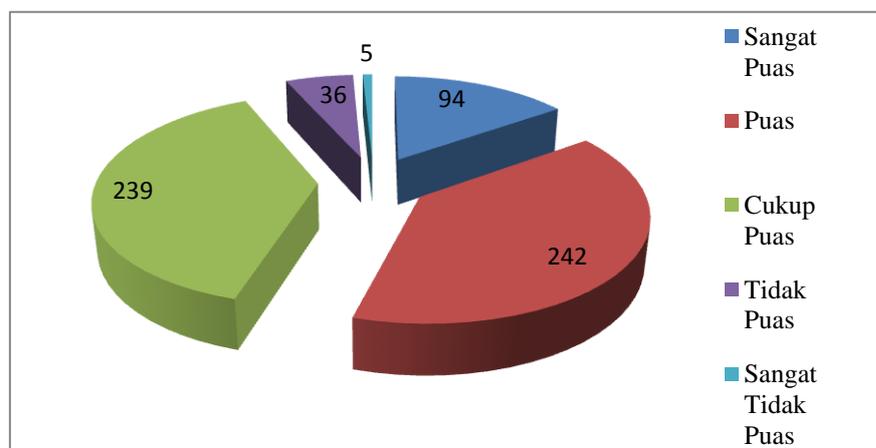
<b>Skor (S)</b>	<b>Frekuensi (F)</b>	<b>(S) x (F)</b>
5	94	470
4	242	968
3	239	717
2	36	72
1	5	5
<b>Jumlah</b>	<b>616</b>	<b>2.232</b>

Dari data di atas diketahui total skor untuk variabel tingkat kepuasan pemustaka adalah 2.232 pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal di mana :

1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $5 \times 14 \times 44 = 3.080$ .
2. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu:  $1 \times 14 \times 44 = 616$

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel tingkat kepuasan pemustaka =  $(3.080 - 616) : 5 = 492,8$

Dengan demikian berdasarkan penelitian dari 44 responden penelitian, skor variabel tingkat kepuasan pemustaka sebesar 2.232 atau jika dipersentasekan maka dapat dihitung yaitu:  $\frac{2232}{3080} \times 100\% = 72,46\%$ . Hal tersebut dilihat berdasarkan interval berarti 72,46% berada pada interval 0,60-0,7999 dengan tingkat **tinggi**. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah **tinggi**.



**Diagram 2 Tingkat Kepuasan Pemustaka**

Dari 14 pernyataan tabel diatas dalam bentuk diagram menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka dilambangkan dalam kategori warna merah dengan jumlah keseluruhan jawaban 616 dari 44 responden dapat dikatakan skor jawaban terbanyak yaitu 242 yang menjawab **puas**. Hal ini dikarenakan seperti yang dilihat dari setiap pernyataan, dimana 7 pernyataan yang memperoleh jawaban terbanyak yaitu **puas**. Contoh dilihat dari pernyataan pengetahuan yang dimiliki petugas, sikap petugas, kemudahan dan kecepata memperoleh informasi, pelayanan yang diberikan petugas, serta koleksi buku yang sediakan petugas di perpustakaan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka yang dirasakan di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dikatakan sedikit mencukupi. Dikarenakan pengetahuan yang dimiliki petugas, sikap petugas, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, pelayanan yang diberikan petugas, serta koleksi buku yang sediakan petugas ada yang sudah sesuai meskipun tidak semuanya. Seperti menurut Lasa Hs dalam buku “Kamus Kepustakawanan Indonesia” kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan murah (mudah, tepat dan cepat), kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, waktu layanan.

#### **4.3 Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang**

Berikut ini hasil penelitian kuantitatif berdasarkan angket yang disebutkan oleh peneliti untuk mengetahui variabel X dan Y, maka peneliti menganalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Tabulasi Data Skor Angket

Data skor angket tentang ketersediaan sumber daya manusia dan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas bina darma Palembang yakni sebagai berikut:

**Tabel 4.32**

Data skor angket ketersediaan sumber daya manusia dan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas bina darma Palembang

No	Nama	X	Y
1	Wanda Bepa	52	53
2	Handoko. S	57	63
3	Nyimas Humairoh	38	38
4	Desy Kurniati	46	41
5	Desi Kamelia	55	58
6	Fadhila Intania	54	51
7	Mery Triani	63	70
8	Meytika Afni Urba	56	59
9	Desi Kurnia	38	41
10	Rachmy Nanda Pangesti	44	46
11	Eka	45	45
12	Ibnu Hajar	44	55
13	M. Zeinni Andreansyah	46	54
14	Tri Rahmadi	38	47
15	Sherrane Aurelchia	47	56

16	Mellan Pratama	46	57
17	Ariska Junisa	38	38
18	Riko	36	34
19	Mey Agustin	44	48
20	Riski Dwi Yuniarsih	38	50
21	Pratiwi Auliyah	43	47
22	Dendy Randa	52	59
23	Amnah	36	48
24	Putri Purnani	41	51
25	Ria Anggraini	43	54
26	Firda Thalia Haziah	39	46
27	Sri Astuti	37	63
28	Khoiriyyah Rahma Watie	39	52
29	Mutiara Putri Utami	40	45
30	Rahma Nurul Kh	34	45
31	Widya Sundari	34	47
32	Eys Gustiani	40	55
33	Uga Wiranti Saputri	35	55
34	Agustin Trihandayani	35	48
35	Mizar Haristo	34	57
36	Jiko Boy Manurung	39	50
37	Chika Ratna J	34	41
38	Mizan Saputra	38	51
39	Kesmantio	34	66
40	Bambang Eko Sumbono	29	44
41	Dede Suratman	34	57
42	Karira	38	46
43	Yukos Pratama	33	50

44	Billi Mahardika	37	51
----	-----------------	----	----

Keterangan :

X = Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Y = Tingkat Kepuasan Pemustaka

## 2. Mencari Nilai Statistik Dasar

Untuk mempermudah penelitian ini, peneliti terlebih dahulu mencari nilai statistic dasar dari data ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkar kepuasan pemustaka, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.33**

Nilai Statistik Dasar Dari Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	52	53	2704	2809	2756
2	57	63	3249	3969	3591
3	38	38	1444	1444	1444
4	46	41	2116	1681	1886
5	55	58	3025	3364	3190
6	54	51	2916	2601	2754
7	63	70	3969	4900	4410
8	56	59	3136	3481	3304
9	38	41	1444	1681	1558
10	44	46	1936	2116	2024
11	45	45	2025	2025	2025
12	44	55	1936	3025	2420

13	46	54	2116	2916	2484
14	38	47	1444	2209	1786
15	47	56	2209	3136	2632
16	46	57	2116	3249	2622
17	38	38	1444	1444	1444
18	36	34	1296	1156	1224
19	44	48	1936	2304	2112
20	38	50	1444	2500	1900
21	43	47	1849	2209	2021
22	52	59	2704	3481	3068
23	36	48	1296	2304	1728
24	41	51	1681	2601	2091
25	43	54	1849	2916	2322
26	39	46	1521	2116	1794
27	37	63	1369	3969	2331
28	39	52	1521	2704	2028
29	40	45	1600	2025	1800
30	34	45	1156	2025	1530
31	34	47	1156	2209	1598
32	40	55	1600	3025	2200
33	35	55	1225	3025	1925
34	35	48	1225	2304	1680
35	34	57	1156	3249	1938
36	39	50	1521	2500	1950
37	34	41	1156	1681	1394
38	38	51	1444	2601	1938
39	34	66	1156	4356	2244
40	29	44	841	1936	1276

41	34	57	1156	3249	1938
42	38	46	1444	2116	1748
43	33	50	1089	2500	1650
44	37	51	1369	2601	1887
N=44	X = 1823	Y=2232	X <sup>2</sup> =77989	Y <sup>2</sup> =115712	XY=93645

Keterangan :

$$N = 44 \qquad \sum X^2 = 77989$$

$$\sum X = 1823 \qquad \sum Y^2 = 115712$$

$$\sum Y = 2232 \qquad \sum XY = 93645$$

### 3. Mencari Koefisien Korelasi

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukan kedalam korelasi *product moment* sebagai beriku:

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

$$r_{xy} = \frac{44 \cdot 93645 - (1823)(2232)}{\sqrt{(44(77989) - (1823)^2)(44(115712) - (2232)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{4120380 - 4068936}{\sqrt{(3431516 - 3323329)(5091328 - 4981824)}}$$

$$r_{xy} = \frac{51444}{\sqrt{(108187)(109504)}}$$

$$r_{xy} = \frac{51444}{\sqrt{11846909248}}$$

$$r_{xy} = \frac{51444}{108843.5}$$

$$r_{xy} = 0,472$$

Dari hasil perhitungan di atas diketahui terdapat hubungan yang positif sebesar **0,472** antara ketersediaan sumber daya manusia dan tingkat kepuasan

pemustaka terdapat korelasi **sedang**. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi product moment yakni sebagai berikut: <sup>86</sup>

**Tabel 4.34**  
**Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,00	Sangat tinggi

Berdasarkan pedoman diatas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,472 termasuk kategori sangat tinggi, jadi terdapat hubungan yang sedang antara ketersediaan sumber daya manusia dan tingkat kepuasan pemustaka.

#### **4. Mengkonsultasikan Nilai $r_{hitung}$ dan $r_{tabel}$ Product Moment**

Untuk mengetahui taraf signifikan, maka peneliti mengkonsultasikan nilai  $r_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan N (responden) = 44  $r_{1\%} = 0,384$  dan  $r_{5\%} = 0,297$  pada tabel  $r = 0,472$ . Jadi koefisien korelasi antara pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka sebesar 0,472 adalah signifikan, artinya koefisien tersebut dapat berlaku pada populasi dimana sampelnya 44 orang yang diambil.

---

<sup>86</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h.257.

## 5. Mencari $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ Product Moment

Untuk menguji signifikan pengaruh, maka perlu diuji signifikansinya.

Rumus uji signifikansi korelasi product moment pada rumus berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0,472)\sqrt{44-2}}{\sqrt{1-(0,472)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0,472)\sqrt{42}}{\sqrt{1-0,222}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0,472)(6,480)}{\sqrt{0,778}}$$

$$t_{hitung} = \frac{3,058}{0,882}$$

$$t_{hitung} = 3,467$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka untuk  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  melakukan pengujian hipotesis, sebagai berikut:

$H_a$  : ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia erhadap tingkat kepuasan pemustaka

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka

Uji  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan uji  $t_{tabel}$  untuk kesalahn 5% uji dua pihak dan  $dk = n-2$ ,  $dk = 44 - 2 = 42$ . Maka dapat diperoleh  $t_{tabel} = 2,021$ . Jika  $t_{hitung} = 3,467 > t_{tabel} = 2,021$ , maka  $H_a$  (ada pengaruh ketersediaan sumber daya manusia yang signifikan dengan dengan tingkat kepuasan pemustaka) diterima dan terdapat  $H_0$  tidak ada pengaruh

yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

## **6. Menginterpretasi Hasil Analisis**

- a. Pengaruh ketersediaan sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka.
- b. Pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka adalah signifikan.

## **7. Mencari Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau yang digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap Y (terikat).<sup>87</sup> Untuk mencari presentase hasil analisis deskriptif, maka dapat dilakukan determinasi yakni sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,472)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,222784 \times 100\%$$

$$KD = 22,2784\%$$

## **8. Menyimpulkan Hasil Analisis**

- a. Pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang secara sistematis sebesar 22,2784%.

---

<sup>87</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* ( Jakarta : Prenada Media Gr,ouf, 2013), h. 252.

- b. Factor-faktor lain yang disebut *Unexplained Factors*, diluar factor-faktor yang pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka 77,7216%.

Hasil analisis diatas menjelaskan bahwa ada pengaruh antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka sebesar 0,472 yang menunjukkan hasil yang sedang. Selain itu, ada hubungan antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menunjukkan hasil sedang. Hal ini dapat dijelaskan setelah mendapatkan nilai koefisien metode *product moment*, 0,472 sehingga dapat dikatakan sedang dan didapatkan hasil yang signifikan dengan nilai  $r_{1\%} = 0,384$  dan  $r_{5\%} = 0,297$ . Maka hasil tersebut dinyatakan ada koefisien korelasi yang signifikan antara ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data yang diperoleh tentang Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, diperoleh jumlah presentase sebesar 59,18% yang berada pada interval 0,40- 0,599. Hal tersebut dilihat berdasarkan interval berarti 59,18% berada pada tingkat sedang. Jadi Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang ada di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah sedang/hanya sedikit atau masih kurang.
2. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, diperoleh jumlah presentase sebesar 72,46% yang berada pada interval 0,60-0,7999. Hal tersebut dilihat berdasarkan interval berarti 72,46% berada pada tingkat tinggi. Jadi Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah tinggi/sedikit memenuhi.
3. Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, diperoleh hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,472 yang berada pada interval 0,40-0,599. Hal tersebut dilihat berdasarkan interval berarti 0,472 berada

pada tingkat sedang. Jadi Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang ada di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dapat memberikan pengaruh yang sedang terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti menyampaikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi perpustakaan antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan sumber daya manusia yang tersedia dibagian administrasi harus tersedia khusus dan sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI/7330:2009) dibidang Perpustakaan yaitu 1 orang di bagian administrasi, sehingga petugas yang bekerja agar dapat lebih efektif dalam bekerjanya.
2. Diharapkan dari sumber daya manusia yang tersedia dan pustakawan yang ada meskipun terdiri 5 petugas dengan 3 pustakawan semestinya petugas yang ada ditambah sesuai dengan jumlah pemustaka/mahasiswa dan sesuai Standar Nasional Perpustakaan (SNP:010/2011).
3. Diharapkan dari sumber daya yang tersedia untuk lebih mengatur cara kerja yang baik dan sesuai pedoman dari setiap bagian tugas masing-masing, sehingga petugas yang sudah bekerja dari bagian masing-masing fokus dengan satu pekerjaan saja dan tidak merangkap dengan pekerjaan yang lain.

4. Diharapkan dari keseluruhan kekurangan perpustakaan baik dari petugas bagian administrasi yang belum ada, jumlah sumber daya manusia yang masih sedikit, pustakawan yang masih sedikit dan aturan cara kerja yang belum sesuai, agar dapat diperbaiki dan diperbaharui sehingga hasil yang didapat dari respon pemustaka dari tingkat puas menjadi tingkat sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Sumber Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; komunikasi, ekonomi & kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Daryanto. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Bina Cipta, 2005.
- Departemen Direktorat Pendidikan Nasional RI. *Perpustakaan Perguruan Tinggi* Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005.
- Huda, Nor (ed). *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora Uin Raden Fatah Palembang, 2013.
- Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media, 2008.
- Perpusnas RI. *Standar Nasional Indonesia (SNI) bidang Perpustakaan*. Jakarta: Perpusnas RI, 2011.
- Perpusnas RI. *Standar Nasional Perpustakaan*. Jakarta: Perpusnas RI, 2011.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka; menggunakan metode libqual+*. Yogyakarta: Graha Media, 2015.
- Siregar, Syofian. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan dan perhitungan manual dan spss*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik: untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2017

- Soedibyo, Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: P.T Alumni, 1987.
- Sodijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2005
- Sutarno. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Sutarno NS. *Kamus Perpustakaan Indonesia*. Jakarta: Jala Permata, 2008.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. *Perpustakaan & Buku; Wacana Penulisan & Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Organisasi Informasi Perpustakaan: Pendekatan Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2013).
- Wirawan. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian, Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

## **2. Sumber Skripsi**

- Firmansyah, Dodi. “*Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap Pemustaka dalam Pemanfaatan Layanan di Perpustakaan SMA Plus Negeri 2 Banyuwangi III*,” *Skripsi*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Raden Fatah Palembang, 2014.

Muhajirin, Ahmad. *“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan MAN 2 Palembang, ” skripsi.* Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Raden Fatah Palembang, 2012.

Patmawati, Pepi. *“Pengelolaan Perpustakaan Sekolah terhadap Kepuasan Pemustaka di Madrasah Tsanawiyah Raudhatul Ulum Sakatiga Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir, ” skripsi.* Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Raden Fatah Palembang, 2015.

Yussi, Dwirani. *“Hubungan Kompetensi Sdm Perpustakaan Dengan Kualitas Layanan Digital Di Perpustakaan Smk Negeri 2 Palembang, ” skripsi.* Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2016.

### **3. Sumber Online**

Direktorat Jendral, *“Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Agama Islam”* Artikel diakses pada tanggal 15 april 2018. dari <http://Pedoman%20Pengelolaan%20Perpustakaan%20PTAI-Batam.docx>.

Septiani, Cintia. *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan RSUP Fatmawati, ” skripsi.* Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, 2008. Diakses pada tanggal 15 September 2017 dari <http://eprints.ui.ac.id>

Sudiarta, Ketut. *“Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia), ”* artikel diakses pada 14 februari 2018 dari <http://ojs.unud.ac.id/index.php/d3perpus/article/view/21928>

## BIODATA PENULIS



Nama saya Septa, lahir di Berkat 12 September 1994. Saya anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Intisor dan ibu Nesti. Penulis beralamat di Desa Berkat RT 03 RW 02 Kecamatan Sirah Pulau Padang Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penulis dapat dihubungi melalui lewat email [septa2102@gmail.com](mailto:septa2102@gmail.com) atau bisa juga menghubungi di nomor 087811601700. Penulis memulai pendidikan sekolah dasar di SD N 1 Berkat Kecamatan Sirah Pulau Padang dan menyelesaikan sekolahnya pada tahun 2007. Kemudian, melanjutkan ke tingkat menengah pertama di SMP N 2 Pampangan Kecamatan Pampangan selesai pada tahun 2010. Selanjutnya, penulis melanjutkan sekolah tingkat menengah atas di SMA N 1 Sirah Pulau Padang Kecamatan Sirah Pulau Padang dan menyelesaikan sekolahnya pada tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang strata I di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan mengambil program studi Ilmu perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Serta menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang (2018).

# LAMPIRAN



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B. 175 /Un.09/IV.02/PP.01/01/2018

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

- MENIMBANG**
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
  2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
  3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan *a.n. Septa*, tanggal, 26 Januari 2018

- MENGINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
  2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
  3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
  4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
  5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
  6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

### MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN:**

Pertama : Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dr. M. Syawaluddin, M.Ag.	19711124 200312 1 001	Pembimbing I
Misroni, S.Pd.I., M.Hum.	19830203 201403 1 001	Pembimbing II

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Saudara:

N a m a : Septa  
N I M : 1554400089  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi :

"Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 31 Januari 2018 s/d 31 Januari 2019

- Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.
- Keliga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penelapannya.



**Tambahan :**

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen/Panasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi (1 dan 2);
4. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan
5. Ansp;

Jl. Prof. H. H. Zuhri Abidin Pikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126  
Telp. (0711) 352427 website : www.adab.radenfatah.ac.id





# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 66 /Un.09/IV.1/PP.01/04/2018  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.  
Rektor Universitas Bina Darma  
Palembang  
di Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/observasi kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Septa 1554400089	Ilmu Perpustakaan	Universitas Bina Darma	Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi  
Lama pengambilan data : 9 April s.d. 30 Juni 2018

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 6 April 2018

  
Huda, M.Ag, M.A  
19701411200031002

Nomor : 05/Perpus\_UBD/VII/2018  
Lampiran : 1 ( satu ) berkas  
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah  
di Palembang

Menanggapi Surat Saudara No.B-66C/Un.09/PP.01/04/2018 tanggal 6 April 2018  
perihal "Mohon izin Penelitian, pada mahasiswa :

No	Nama/NIM	Jurusan/Prodi	Judul penelitian/data yang dicari
1	Septa/1554400089	Ilmu Perpustakaan	Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat kepuasan Pemustaka di Perpustakaan universitas Bina Darma

Dengan ini diberitahukan, bahwa kami tidak keberatan dengan permohonan yang di maksud. Untuk pelaksanaan selanjutnya supaya mahasiswa yang bersangkutan berhubungan dengan Perpustakaan Bina Darma

Palembang, Juli 2018

Ka. Perpustakaan

  
Perpustakaan

Zapri Saad, S.Kom., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**RADEN FATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3.5 Palembang 30126 E-mail. [prodi.perpus@gmail.com](mailto:prodi.perpus@gmail.com)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : SEPTA  
 NIM : 1554400089  
 PEMBIMBING I : Dr. M. Syauki (Ludin), M. Ag  
 JUDUL SKRIPSI : PENARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP  
TINGKAT KERUANGAN PEMUSTAAFA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
BINA DARMA PALEMBANG

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	22/2/18	1) perbaikan sig. lori 2) kumpul tugas awal	
2	20/2/18	sig. BAB I	
3	7/3/18	ditawarkan oleh dosen pembimbing	
4	07/3/18	revisi BAB II	
5	04/3/18	revisi BAB III	
6	17/4/18	revisi sig. mta	
7	20/4/18	AMZ -	



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: [prodi.perpus@gmail.com](mailto:prodi.perpus@gmail.com)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : SEPTA  
 NIM : 1554400089  
 PEMBIMBING II : MISCANI, S Pd. J. M Hum  
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
BINA DARMA PALEMBANG

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	12-2-2018	# LB masih terlalu luas dan bisa pindah dulok # Usahakan cari sumber yang asli. # Hubungan antar paragraf di susun dan runt	
2.	26-2-2018	# Runtuh Perjalan PO LB. + Silakan cek ke 15. di Probuksi	
3.	12-3-2018	Latar belakang belum tertera fungsinya dan makna lagi di tentu	
4.	27-3-2018	# Penulisan perlu di perhatikan # pastikan penelitian populasi dan sampel	
5.	3-4-2018	ACC BAB I lanjut ke BAB II	
6.	9-4-2018	# Usahakan sumber Asli yg digunakan. # Tata cara penulisan.	
7.	11-4-2018	ACC. BAB II lanjut ke BAB III	

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Tri Rahmadi  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Fakultas / Jurusan : ILMU KOMPUTER / Informatika

#### B. PETUNJUK

1. Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi jawaban pertanyaan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya untuk pertanyaan isian.
2. Jawaban kuesioner ini hanya untuk tujuan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.
3. Berilah tanda check list (✓) untuk pilihan jawaban yang tersedia yang menurut saudara/i paling sesuai.
4. Jawaban tidak ada dianggap salah karena sesuai dengan pendapat saudara/i sendiri.

#### C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER (ANGKET)

Pilihlah salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dengan memberi tanda *check list* (✓) pada pilihan jawaban. Atas bantuan saudara/i saya ucapkan terima kasih dan selamat mengisi kuesioner.

Keterangan :

SP : Sangat Puas (Skor 5)

P : Puas (Skor 4)

CP : Cukup Puas (Skor 3)

TP : Tidak Puas (Skor 2)

STP : Sangat Tidak Puas (Skor1)

**A. KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA (X)**

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>						
<b>A. Dibagian Teknis / Pengolahan</b>						
1	Petugas membuat nomor kelas buku / No panggil) digunakan untuk mengetahui lokasi buku di rak				✓	
2	Petugas menempatkan susunan koleksi buku dengan tertata rapi dan sesuai dengan rak nomor kelasnya (sesuai judul dan temanya)			✓		
3	Petugas menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka			✓		
4	Petugas menyediakan koleksi yang terbaru atau up to date				✓	
5	Petugas merawat koleksi buku agar kondisi fisik baik dan layak digunakan oleh pemustaka				✓	
<b>B. Dibagian Administrasi</b>						
6	Petugas administrasi telah menyajikan perabot perpustakaan (seperti meja baca, kursi ) yang sudah memadai			✓		
7	Petugas yang tersedia dibagian administrasi sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya		✓			
<b>C. Dibagian Layanan (Sirkulasi dan Referensi)</b>						
8	Petugas melaksanakan sistem layanan di perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi			✓		

9	Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan layanan dengan cepat dan terampil			✓		
10	Petugas menyediakan waktu layanan di sirkulasi dan referensi sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan keinginan pemustaka			✓		
11	Petugas melaksanakan layanan peminjaman dan pengembalian buku di sirkulasi dengan proses yang cepat			✓		
12	Petugas di sirkulasi dan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang bertanya mengenai letak suatu koleksi yang ada di rak			✓		
13	Petugas yang tersedia dibagian layanan sudah sesuai dengan jumlah pemustakanya			✓		
14	Petugas menyediakan OPAC sebagai alat bantu dalam penelusuran/ pencarian koleksi dengan cepat di layanan sirkulasi					✓

#### B. TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saya puas dengan kesopanan petugas dalam melayani pemustaka berkunjung			✓		
2	Saya puas dengan keramahan petugas perpustakaan		✓			
3	Saya puas dengan respon yang diberikan petugas saat mendapatkan keluhan dari pemustaka		✓			
4	Saya puas dengan wawasan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pencarian informasi		✓			
5	Saya puas dengan ketepatan waktu petugas bekerja dalam menjalankan tugas		✗	✓		
6	Saya puas dengan cara kerja petugas dalam membantu saya dalam mencari koleksi				✓	
7	Saya puas dengan informasi yang tersedia dalam buku yang diolah petugas sudah akurat dan realibel			✓		
8	Saya puas dengan kelengkapan koleksi yang			✓		

	disediakan petugas perpustakaan					
9	Saya puas dengan keteraturan penempatan koleksi sesuai dengan subjek pada rak buku			✓		
10	Saya puas dengan pengelompokan koleksi dirak yang dilakukan oleh petugas berdasarkan nomor kelasnya	✓				
11	Saya puas dengan kondisi fisik buku yang tersedia dirak	✓				
12	Saya puas dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas			✓		
13	Saya puas dengan kemuktakhiran informasi koleksi yang tersedia di rak	✓				
14	Saya puas dengan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan cepat			✓		

## DOKUMENTASI



Ruang Reference



Ruang Layanan Sirkulasi, Ruang Koleksi dan Ruang Baca Pengunjung



Rak Skripsi dan Skripsi



Pemustaka mengisi kuesioner / angket



Pemustaka mengisi angket/kuesioner



Pemustaka mengisi angket/kuesione