

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI PUSTAKAWAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI KASUS PERPUSTAKAAN RUNGKUT KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh

ARI BASKARA

NBI 1111800162

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI PUSTAKAWAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA
(STUDI KASUS PERPUSTAKAAN RUNGKUT KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh

ARI BASKARA

NBI 1111800162

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ari Baskara

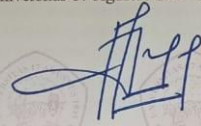
NBI : 1111800162

Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Pustakawan Terhadap Kepuasan
Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya)

Surabaya , Desember 2022

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120870103



Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S
NPP.201110.86.0062

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperoleh di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal:

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S
Ketua

(.....)

2. Drs. Supri Hartono, M.S
Anggota

(.....)

3. Dra. Indah Murti, M.SI
Anggota

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Ari Baskara
NBI : 1111800162
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya)

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi ini saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis Sebagian karya ilmiah orang lain tersebut maka akan dicantumkan sumber dalam daftar Pustaka.
3. Apabila kemudian hari karya ilmiah orang lain tanpa menyebut sumber dan tidak mencantumkan dalam daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi dari pihak universitas.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui dewan penguji

Surabaya, 25 September 2022



RIKTI
KEMPEL
ID1AKK204964401
Ari Baskara

TANDA PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Baskara
NBI : 1111800162
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh kinerja pegawai pustakawan terhadap kepuasan pemustaka (studi kasus perpustakaan rungkut kota surabaya)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 25 September 2022

Yang Menyatakan,



(Ari Baskara)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Seorang teman seangkatan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, disaat saya mulai frustrasi dalam menghadapi ujian akhir dan ada seorang teman pernah berkata mungkin “Lelah mu akan terbayar nanti setelah kamu menyelesaikan tugas ini karena suatu hari nanti pasti ada ujian yang lebih berat dari ini”. sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, diwaktu yang tepat.

Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

- 1. Untuk orang saya tercinta ayah, ibu dan adik saya dan para keluarga saya yang telah terus mendukung saya sampai ujian akhirnya. Terimakasih sebanyak-banyak untuk doa'a kalian.*
- 2. Terimakasih buat teman-teman seperjuangan skripsi sekaligus teman sejurusan saya yaitu Marcelino damian, arif Setiawan, fendi, shohibul muniri, fika nasrulloh dan nurul sofiani*
- 3. tak lupa kepada kak vega novitasari s.kom dan bapak yuniar wicaksana yang telah membantu dalam melancar penelitian saya di perpustakaan runkut*
- 4. Dan terima kasih kepada dosen pembimbing I dan II yang saya hormati yang telah membantu saya membimbing sampai selesai meski juga terkendala kesibukan lain tapi beliau tetap meluangkan waktu dan sekali lagi terima kasih untuk sebesar-besarnya.*

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Ari Baskara
2. Tempat/Tanggal Lahir : Sampang/ 20 Mei 1998
3. Alamat : Jalan Raden Segoro 2, Kecamatan Banyuates, Kabupaten Sampang
4. Nomor Telepon : 082337202125
5. E-mail : aribaskara03@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 1. SDN Nipa 1 Banyuates
2. SMP Negeri 1 Banyuates
3. SMA Negeri 1 Ketapang
7. Pengalaman Organisasi : Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik
Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia
Himpunan Mahasiswa Madura
8. Publikasi Ilmiah : -
9. Prestasi : -

ABTRACK

Ari Baskara 2023. **Pengaruh Kinerja Pegawai Pustakawan terhadap terhadap kepuasan pemustaka (studi kasus perpustakaan rungku)**. Prof. Dr. V Rudy Handoko., MS

Kinerja pegawai merupakan performa seorang individu di sebuah perusahaan atau organisasi. di setiap organisasi apapun kinerja pegawai memiliki pengaruh besar dalam penilaian positif untuk organisasi itu sendiri. tapi disebuah organisasi tidak semua pegawai memiliki performa yang baik untuk di sediakan. Terutama di organisasi perpustakaan Rungkut Kota Surabaya. dalam beberapa melakukan observasi terlihat bahwa masih banyak pegawai masih belum mengerti dalam melayani pengunjung yang salah satunya banyak kurang yang harus diperbaiki. Sehingga pengunjung juga bisa menilai kualitas pelayanan di perpustakaan Rungkut. Oleh karena itu, meneliti pengaruh kinerja pegawai pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya.

Tujuan peneliti untuk mengatahu seberapa besar pengaruh yang dimiliki kinerja pegawai untuk meningkatkan kepuasan pemustaka (Pengunjung). Serta memberikan manfaat kepada peneliti untuk mengembangkan ilmu dan pihak perpustakaan Rungkut kota Surabaya.

Hasil peneliti ini memberikan fakta kinerja pegawai pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya. analisi regresi sederhana menghasilkan persamaan $Y = 18.364 + 0.501 X$, nilai determinasi R Square 0,647 yang berarti tingkat sedang dan nilai sig $0,000 < 0,05$

Kesimpulannya bahwa kinerja pegawai pustakawan terhadap kepuasan pemustaka memiliki pengaruh dari hasil sig $0,000 < 0,05$ yang artinya memiliki hubungan yang positif. dan memiliki kontribusi kinerja pegawai pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar R Square 0,647

KATA KUNCI: PENGARUH, KINERJA PEGAWAI, KEPUASAN PEMUSTAKA

ABSTRACT

Ari Baskara 2023. **The Influence of Librarian Employee Performance on User Satisfaction (Case Study of Rungkut Library)**. Prof. Dr. V Rudy Handoko., MS

Employee erformance is the performance of an individual in a company or organization. in any organization, the performance of employees has a major influence in a positive assessment for the organization itself. but in an organization not all employees have good performance to provide. Especially in the library organization Rungkut Surabaya City. In some observations it appears that there are still many employees who still do not understand in serving the visitors, one of which is that there are many shortcomings that must be improved. So that visitors can also assess the quality of service at the Rungkut library. Therefore, to examine the effect of librarian's performance on user satisfaction at the Rungkut Library, Surabaya City.

The aim of the researcher is to find out how much influence the employee's performance has to increase user satisfaction (visitors). As well as providing benefits to researchers to develop knowledge and the Rungkut library in Surabaya.

The results of this study provide facts about the performance of librarian employees on user satisfaction at the Rungkut Library, Surabaya City. simple regression analysis produces the equation $Y = 18.364 + 0.501 X$, the value of determination R Square is 0.647 which has a moderate average and a sig value of $0.000 < 0.05$

The conclusion is that the librarian's performance on user satisfaction has the effect of sig $0.000 < 0.05$, which means it has a positive relationship. and has a librarian employee performance contribution to user satisfaction of R Square 0.647

KEYWORDS: INFLUENCE, EMPLOYEE PERFORMANCE, LIBRARY SATISFACTION

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya)”**.

Penulisan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas dan persyaratan menempuh ujian tahap akhir guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa karya tulis yang berupa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan mengingat keterbatasan yang penulis miliki. Karenanya penulis senantiasa mengharapkan bantuan dari pembaca berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini tidak lupa juga penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dan melancarkan penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA.,CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Angrraeny Puspitaningtyas S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. selaku Dosen pembimbing pertama saya yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Joko Widodo, M.S selaku Dosen pembimbing kedua saya yang telah berkenan memberikan saran dalam menyusun skripsi ini.
6. Tenaga Pendidik Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu bermanfaat dari semester awal hingga saat ini.

7. Seluruh jajaran Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu seluruh proses administrasi dari semester awal hingga saat ini
8. Bapak Imam Budi Prihanto, S.IP, MM selaku Sub Koordinasi Layanan Informasi dan Kepala Penanggung di tempat penelitian di Perpustakaan Rungkut
9. Bapak Yuniar Wicaksana selaku karyawan di Pelayanan Mall Siola yang telah membantu proses perizinan penelitian di Perpustakaan Rungkut
10. Kak Vegasari Yunita selaku Petugas Teknis Pengelola Perpustakaan yang turut membantu dalam proses penelitian ini sehingga dapat diselesaikan.
11. Seluruh Tenaga Kerja Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya yang telah membantu melancarkan proses penelitian skripsi ini.
12. Keduang orang tua saya Abbas dan Siti Romlah yang telah mendukung proses penyusunan Skripsi
13. Teman – teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya. Terutama kepada Marcelino Damian, Nurul Sofiani, Arif Setyawan, Aris Riski, Hibatur Rohman, Sohibul Muniri, Fika Nasrulloh, Yudha.

DAFTAR ISI

COVER

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
TANDA PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABTRACK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Critical Review Jurnal Nasional.....	11
2.3 Landasan Teori.....	12
2.4 Kerangka Konseptual	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Hipotesis.....	17
3.4 Variable Penelitian dan Pengukuran	18

3.6. Tipe dan Sumber Data	21
3.7 Populasi dan Sampel.....	21
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.9 Teknik Analisis Data	24
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Identitas Responden.....	34
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.4 PEMBAHASAN.....	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 KESIMPULAN.....	55
5.2 SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu	5
Tabel 3. 1 Pengukuran Variable	18
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuisisioner	20
Tabel 3. 3 Data Pengunjung perpustakaan rungkut kota surabaya.....	22
Tabel 4. 1 Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variable Kinerja Pegawai (X)	35
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variable Kepuasan Pemustaka (Y)	36
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 7 Saya merasa dihargai setiap mengunjungi ke perpustakaan	37
Tabel 4. 8 Pegawai setiap membantu saya selalu memperhatikan apa yang saya butuhkan.....	38
Tabel 4. 9 Pegawai memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan Bahasa yang sopan dan mudah di pahami	39
Tabel 4. 10 pegawai akan dengan senang hati membantu pengunjung jika mereka membutuhkan bantuan.....	39
Tabel 4. 11 Saya dapat berbicara dengan pustakawan tentang masalah menemukan literasi informasi	40
Tabel 4. 12 pegawai selalu membantu saya menemukan informasi yang saya butuhkan.....	40
Tabel 4. 13 pegawai terus memperbarui teknologi perpustakaan untuk memudahkan pengunjung menggunakan perpustakaan	41
Tabel 4. 14 Pegawai selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung	42
Tabel 4. 15 Pegawai selalu memberikan perhatian dengan ramah kepada saya	42
Tabel 4. 16 pegawai selalu membantu saya saat mengalami kesulitan	43
Tabel 4. 17 Perpustakaan Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan nomer klasifikasi	44
Tabel 4. 18 perpustakaan memiliki fasilitas online yang baik untuk pengunjung (hotsport)	44
Tabel 4. 19 Pustakawan memiliki pengetahuan yang luas dan mengelola berbagai macam koleksi yang dibutuhkan oleh pengunjung.....	45
Tabel 4. 20 Seorang pustakawan membantu saya menemukan koleksi yang tidak dapat saya temukan di rak	45
Tabel 4. 21 Pustakawan cepat tanggap ketika saya membutuhkan informasi 46	
Tabel 4. 22 Pustakawan dengan cepat menanggapi setiap masalah yang saya temukan dalam menemukan koleksi	47

Tabel 4. 23 Perpustakaan memiliki keamanan loker yang baik.....	47
Tabel 4. 24 Pustakawan memiliki kesabaran yang tinggi dalam memberikan pelayanan.....	48
Tabel 4. 25 Ketika saya masuk ke perpustakaan, pustakawan melayani saya dengan ramah.....	49
Tabel 4. 26 Ketika saya bertanya kepada pustakawan, mereka menjawab dengan Bahasa sopan dan halus sehingga mudah di pahami.....	49
Tabel 4. 27 Uji regresi linear sederhana	50
Tabel 4. 28 Uji Determinasi.....	51
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 <i>Struktur Organisasi Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya</i>	33
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuisioner	59
Lampiran 2. Surat izin penelitian.....	63
Lampiran 3. Dokumentasi beberapa responden di perpustakaan Rungkut kota Surabaya	65
Lampiran 4. Tabulasi	66
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Responden.....	72
Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS version 25	81
Lampiran 7. Lembar Revisi	86
Lampiran 8. Turnitin.....	89