

**ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI
PENGGUNA PERPUSTAKAAN SEKOLAH**

SKRIPSI

Oleh :
HELVIA MAHARANI
322020011



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2024**

**Skripsi oleh Helvia Maharani ini telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 28 Juni 2024**

Dewan Penguji,



Dr. Samsilayurni, M.Si.

Ketua



Mediarita Agustina, S.Pd., M.Pd.

Anggota



Sri Utami, S.Pd., M.Pd.

Anggota

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Administrasi Pendidikan,**

**Mengesahkan
Dekan FKIP UM Palembang**



**Winda Lestari, S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0205028902**



**Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.
NIDN: 0023036701**

**Skripsi oleh Helvia Maharani ini telah diperiksa dan disetujui untuk
diuji**

Palembang, 28 juni 2024

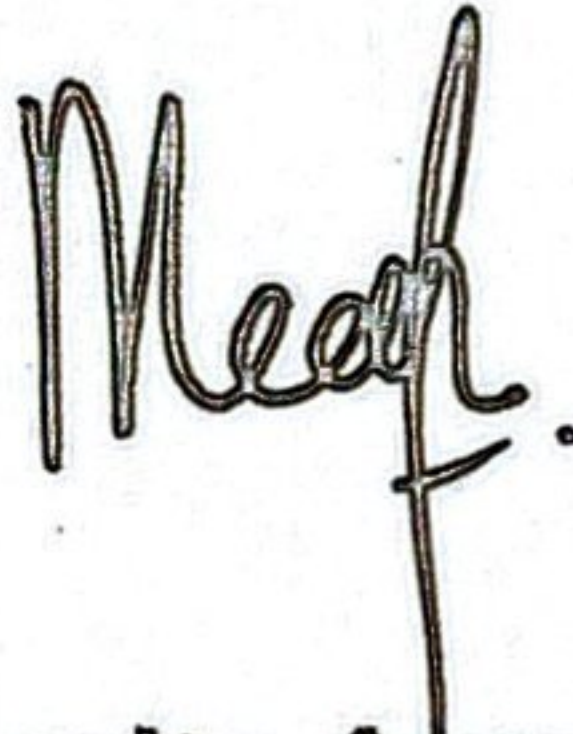
Pembimbing I



Dr. Samsilayurni, M.Si

Palembang, 28 juni 2024

Pembimbing II



Mediarita Agustina, S.Pd., M.Pd

SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
PENULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helvia Maharani
NIM 322020011
Program Studi : Administrasi Pendidikan

Menerangkan bahwa skripsi berjudul :

"Analisis kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah"

Beserta seluruh isinya adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima segala sanksi yang berlaku atau yang ditetapkan untuk itu, apabila di kemudian ternyata pernyataan saya tidak benar atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya.

Palembang ,28 Juni 2024

Yang menyatakan,



Helvia Maharani

NIM. 322020011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

(Q.s Ar-Ruum:60)

PERSEMBAHAN :

Puji Syukur Alhamdulillah, akhirnya sampailah saya pada masa ini. Masa dimana saya harus berjuang demi hidup dan pendidikan. Pada hari ini, saya selesaikan salah satu impianku dalam meraih pendidikan yang lebih tinggi, yaitu gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) ini. Terima Kasih Ya Allah. Engkau telah memberikan kesempatan dan kelancaran dalam setiap prosesnya. Semoga karya kecil ini dapat menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan bagi keluargaku. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang terkasih yang sudah sangat menyayangi dan mencintai saya:

- ❖ Cinta pertama dan panutanku, Bapak Hendri dan pintu surgaku ibu Nila wati , terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan, baik waktu, tenaga, nasihat dan do'a serta motivasi yang tiada henti.
- ❖ Kedua saudaraku Jeffi Agustiawan dan Muhammad Rahif Alfakih, terimakasih atas cinta kasihnya
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Samsilayurni, S.Pd.,M.Si dan Ibu Mediarita Agustina, S.Pd., M.Pd yang selalu memberikan arahan serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini
- ❖ Seluruh dosen-dosen Program Studi Administrasi Pendidikan yang selama ini membimbing dalam memberi arahan dalam menempuh pendidikan di strata satu (S1).
- ❖ Terimakasih kepada lingkungan tempat saya tinggal, lingkungan kampus saya dan orang-orang baik yang sudah membuat saya merasa bersyukur bertemu dan berada di lingkungan tersebut.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Pendidikan Tahun 2020 terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Segala Puji bagi Allah tuhan Semesta Alam, Sholawat dan Salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi wa sallam. Akhirnya skripsi yang berjudul "Analisis kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Samsilayurni, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mediarita Agustina, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, bantuan, nasehat serta masukan untuk penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Winda Lestari, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Samsilayurni, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mediarita Agustina, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang sudah dengan sabar dan tulus memberikan perhatian, dukungan, pengertian dan pengarahan.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Pendidikan dan Staf Karyawan Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan UMPalembang
5. Keluargaku, sahabat terdekat, sahabat senasib seperjuangan. Penulis berdo'a agar Allah yang Maha Pengasih memberikan balasan yang

lebih banyak lagi atas semua kebaikan yang telah kalian lakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan.

6. Teman satu Angkatan AP 2020, sahabat-sahabat terdekat yang telah kebersamai proses perkuliahan.
7. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri kepada diri sendiri, Helvia Maharani karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu megendali diri berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun perjalanan kuliah

Wassalamu'alaikum Warohamatullah Wabarokaatuh.

Palembang, 28 Juni 2024

Penulis

Helvia Maharani

NIM. 322020011

ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PENGGUNA PERPUSTAKAAN SEKOLAH

ABSTRAK

Perpustakaan adalah salah satu sumber informasi yang menyediakan bahan perpustakaan baik dalam aspek layanan maupun teknis . Latar belakang penelitian ini tentang analisis kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Palembang. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa pada tahun 2022, perpustakaan sekolah belum memiliki petugas khusus. Namun, pada akhir tahun 2023, sudah ada petugas khusus yang ditugaskan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Palembang, Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk mengeksplorasi berbagai perspektif terkait kinerja pustakawan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tercermin dari berbagai sudut pandang informan. Petugas perpustakaan membantu siswa mencari buku dengan baik dan responsif terhadap keluhan atau kendala yang dihadapi siswa. Lingkungan perpustakaan yang rapi dan nyaman serta kerjasama antara petugas dan siswa menciptakan suasana belajar yang kondusif. Hasil penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, dengan menyoroti pentingnya pelayanan yang responsif dan kolaboratif antara petugas dan siswa. Berdasarkan hasil penelitian terdapat kesimpulan bahwa layanan perpustakaan yang diberikan sangat memuaskan, dengan petugas perpustakaan yang siap membantu siswa mencari buku, responsif terhadap keluhan dan memiliki koleksi buku yang memadai. Adapun keberharuan dalam penelitian ini , peneliti menemukan bahwa pelayanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis petugas perpustakaan, tetapi juga oleh kemampuan mereka dalam membangun hubungan yang positif dan mendukung dengan pengguna perpustakaan, khususnya siswa. Penguasaan teknologi oleh petugas perpustakaan juga merupakan aspek penting dalam meningkatkan efisiensi pencarian informasi, meskipun hanya satu komputer yang tersedia. Petugas perpustakaan tidak hanya mengoperasikan teknologi tersebut dengan baik tetapi juga aktif mengajarkan siswa cara memanfaatkannya, terutama dalam penggunaan e-book.

Kata Kunci : Kinerja Pustakawan, Pengguna Perpustakaan

PERFORMANCE ANALYSIS OF LIBRARIANS IN SERVING SCHOOL LIBRARY USERS

ABSTRACT

The library is one source of information that provides library materials both in service and technical aspects. The background of this research is about analyzing the performance of librarians in serving school library users at SMK Muhammadiyah 3 Palembang. Based on observations and interviews conducted, it was found that in 2022, school libraries will not yet have special staff. However, at the end of 2023, there will already be special officers assigned. The formulation of the problem in this research is how librarians perform in serving school library users at SMK Muhammadiyah 3 Palembang. This research aims to find out how librarians perform in serving school library users at SMK Muhammadiyah 3 Palembang. The research method used is qualitative to explore various perspectives related to librarian performance and library user satisfaction. The research results show that the quality of library services is reflected from various informants' points of view. Library staff help students find books well and are responsive to complaints or problems that befall students. A neat and comfortable library environment and collaboration between staff and students create a conducive learning atmosphere. The results of this research are useful in improving the quality of library services, by highlighting the importance of responsive and collaborative services between staff and students. Based on the research results, it is concluded that the library services provided are very satisfactory, with library staff who are ready to help students find books, are responsive to complaints and have an adequate book collection. In connection with the relevance of this research, researchers found that library services are not only determined by the technical abilities of library staff, but also by their ability to build positive relationships and support library users, especially students. Mastery of technology by library staff is also an important aspect in increasing the efficiency of information retrieval, even though only one computer is available. Library staff not only operate this technology well but also actively teach students how to use it, especially in using e-books.

Keywords: Librarian Performance, Library Users

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERTANGGUNG JAWABAN PENELISAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TEBEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Mamfaat Penelitian	5
F. Daftar Istilah	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
A. Kajian Teori.....	7
I. Pengertian Kinerja	7
II. Pengertian Pustakawan.....	15
III. Kinerja Pustakawan	20
IV. Penguna Perpustakaan.....	23
V. Pengertian layanan perpustakaan.....	29
B. Kajian Penelitian Relavan.....	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
A. Metode Penelitian.....	35
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	36

C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Kehadiran Peneliti.....	39
E. Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	45
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Data.....	48
B. Hasil Penelitian.....	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relavan	33
Tabel 3.1 Data Guru Dan Peserta Didik.....	38
Tabel 3.2 Data Sarana Prasarana.....	38
Tabel 3.3 Pedoman Observasi.....	41
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara.....	42
Tabel 3.5 Pedoman Dokumentasi.....	42
Tabel, 3.6 Pedoman dokumentasi	45

DAFTAR LAMPIRAN

Kode Wawancara	81
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-1).....	81
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-2).....	84
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-3).....	87
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-4).....	89
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-5).....	92
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-6).....	96
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-7).....	98
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-8)	101
Rekap wawancara dengan pengguna perpustakaan (kode wcr-9).....	104
Bukti Telah Memperbaiki Proposal Hasil Seminar.....	107
Sk Pembimbing Skripsi.....	108
Surat Permohonan Memperlakukan Penelitian	109
Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	110
Bukti telah memperbaiki skripsi	111
Lampiran Dokumentasi	112
Riwayat Hidup	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi telah menjadi kebutuhan penting bagi banyak orang di dunia modern. Informasi merupakan komoditas penting yang dicari banyak orang sebagai sumber utama ketika bersaing di pasar global. Saat ini, kebutuhan mendasar manusia seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, layanan kesehatan, dan pendidikan setara dengan kebutuhan informasi. Orang-orang dengan perspektif dan keahlian yang beragam akan lebih siap untuk menangani tantangan dan permasalahan yang dihadapi dunia saat ini. Di bidang pendidikan dan pasar tenaga kerja, persaingan hanya terbatas pada individu yang memiliki pengetahuan memadai. Sebaliknya, individu yang cuek terhadap dunia sekitarnya akan tertinggal dan menjadi tidak relevan.

Perpustakaan diartikan sebagai suatu organisasi yang secara profesional memelihara koleksi karya tulis, cetak, atau rekaman dengan menggunakan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya akan informasi, penelitian, pendidikan, pelestarian, dan rekreasi (UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan). Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diciptakan khusus untuk pengunjung rumah ibadah, pusat komunitas, gedung pemerintahan, dan lembaga pendidikan keagamaan. Keputusan Menpan nomor 132/KEP/M.Pan12/2002 menyatakan bahwa pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi kepustakawanan pada unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi instansi pemerintah, antara lain. unit tertentu.

Perpustakaan adalah salah satu sumber informasi yang menyediakan bahan perpustakaan baik dalam aspek layanan maupun teknis. Kualitas dan jumlah petugas perpustakaan di setiap

perpustakaan sangat memengaruhi hal ini. Sejalan dengan pendapat (Wahyuningsih,2019) Kualitas sebuah perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawannya. Pustakawan harus terlibat agar pemustaka tetap menggunakan layanan yang mereka sediakan, karena mereka akan berinteraksi dengan pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung. Pustakawan yang sukses harus memiliki sejumlah kualitas, termasuk basis pengetahuan yang luas, kemampuan memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, dan sikap yang baik hati, sopan, dan kreatif. Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sangat penting untuk mengetahui apakah suatu organisasi baik atau buruk karena hal ini akan berdampak langsung pada persepsi masyarakat umum yang memanfaatkan layanan informasi perpustakaan. Lebih dari itu, layanan perpustakaan mempunyai dampak yang signifikan terhadap bagaimana perpustakaan dipandang di masyarakat dan apakah perpustakaan itu ada .

Perkembangan perpustakaan saat ini menunjukkan bahwa perpustakaan bukan hanya sekedar tempat penyimpanan buku, tetapi harus berperan sebagai “pencegahan pengetahuan.” Dengan kata lain, perpustakaan kini berfungsi untuk mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan ilmu pengetahuan, serta khususnya berperan dalam pengumpulan, pengelolaan, pemanfaatan, dan penyediaan informasi.

Perpustakaan sekolah merupakan komponen penting dari lingkungan belajar dan tidak dapat dipisahkan dari ruang kelas formal. Perpustakaan dapat berfungsi baik sebagai sumber informasi dan sumber perpustakaan bagi guru dan siswa, serta infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung lingkungan belajar siswa. Selain itu, perpustakaan sekolah berupaya untuk membina literasi informasi siswa guna membina pembaca dengan tujuan akhir membantu mereka menjadi pembelajar mandiri.

Perpustakaan sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses pendidikan, sejalan dengan pendapat

(Artana, 2019), Perpustakaan sekolah dimaksudkan untuk memfasilitasi pelaksanaan prakarsa pendidikan, termasuk menumbuhkan dan memperluas semangat membaca siswa, memperluas wawasan dalam hal informasi, dan membantu pengembangan kemampuan berpikir kritisnya.

Berdasarkan hasil observasi bahwa di SMK Muhammadiyah 3 Palembang. Sebagai lembaga pendidikan menengah kejuruan, memiliki tujuan untuk memberikan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan dunia kerja kepada siswa-siswinya. Dalam mencapai tujuan tersebut, perpustakaan menjadi salah satu sumber informasi dan pengetahuan yang vital bagi para siswa.

Pustakawan yang berprestasi adalah yang mempunyai kinerja baik. Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian atau hasil individu dalam pekerjaan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, sejalan dengan pendapat Kurnia Dewi (2020), Kinerja diartikan sebagai kinerja seorang karyawan secara keseluruhan, atau tingkat kinerjanya dalam melakukan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang ditetapkan.

Kinerja pustakawan merujuk pada sejumlah faktor yang menentukan seberapa efektif pustakawan dalam menjalankan pekerjaan mereka dalam mengelola perpustakaan serta menyediakan layanan yang berkualitas kepada pengguna, oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pustakawan memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan yang efektif, dengan menjadikan perpustakaan yang mereka kelola sebagai sumber informasi yang tepat dan akurat.

Berkaitan halnya dengan penelitian ini, setelah dilakukannya observasi peneliti menemukan bahwasanya pada tahun 2022 perpustakaan di SMK Muhammadiyah 3 Palembang belum mempunyai petugas perpustakaan secara khusus tetapi pada tahun 2023 akhir perpustakaan di sekolah tersebut sudah mempunyai

petugas khusus, maka dengan adanya perubahan mengenai petugas perpustakaan saya tertarik untuk meneliti pada bagian kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan di smk muhammadiyah 3 Palembang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya peran pustakawan dalam konteks perpustakaan sekolah, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan di SMK Muhammadiyah 3 Palembang serta juga dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lainnya dalam mengoptimalkan kinerja pustakawan dalam menghadapi tantangan zaman serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan pustakawan di masa mendatang.

B. Batasan masalah

Dari penelitian yang dilakukan penulis membatasi ruang lingkup yang dibahas pada penelitian ini , sebagai berikut :

1. Menetapkan objek penelitian adalah pengguna perpustakaan di SMK Muhammadiyah 3 Palembang.
2. Menganalisis dampak dari kinerja pustakawan terhadap pengguna perpustakaan.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Palembang”.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas , tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui “Kinerja

pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah di SMK Muhammadiyah 3 Palembang”.

E. Manfaat Penelitian

1. Praktis

- a. Sebagai referensi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kinerja pustakawan dan kualitas pelayanan perpustakaan.
- b. Sebagai masukan bagi pustakawan untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan dalam melayani pengguna perpustakaan sekolah.
- c. Sebagai bahan penelitian lebih lanjut terkait peran pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan di institusi pendidikan

2. Teoritis

- a. Sebagai Pemahaman Terhadap Peran Pustakawan dalam Pendidikan
- b. Sebagai Pengukuran Efektivitas Layanan Perpustakaan di SMK Muhammadiyah 3 Palembang

F. Daftar Istilah

1. Kinerja

Kinerja adalah jumlah pencapaian seorang karyawan selama periode waktu atau tingkat pencapaian tertentu. Hal ini dievaluasi dengan menggunakan berbagai tolok ukur, termasuk standar kerja, tujuan, atau norma yang telah ditetapkan..

2. Pustakawan

Pustakawan adalah seorang profesional yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola, mengatur, serta menyediakan akses kepada koleksi bahan pustaka atau sumber informasi yang ada di perpustakaan. Mereka juga bertanggung jawab dalam membantu pengguna perpustakaan untuk menemukan dan memanfaatkan informasi yang mereka butuhkan, baik dalam bentuk buku, jurnal, maupun sumber informasi lainnya.

3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah tempat yang menyediakan koleksi buku, majalah, dan bahan bacaan lainnya yang dapat diakses oleh publik untuk tujuan membaca, penelitian, dan belajar. Selain buku, perpustakaan juga sering menyediakan akses ke berbagai media lain seperti film, musik, jurnal elektronik, dan sumber daya digital. Perpustakaan dapat ditemukan di berbagai tempat, termasuk sekolah, universitas, kota, dan lembaga-lembaga khusus.

4. Pengguna

Pengguna merujuk kepada individu atau entitas yang menggunakan atau memanfaatkan sesuatu, seperti teknologi, layanan, produk, atau sumber daya. Dalam konteks yang berbeda, "pengguna" bisa merujuk kepada pengguna perangkat lunak, konsumen produk, pengguna jasa, atau individu yang memanfaatkan suatu sistem atau platform tertentu. Istilah ini sering digunakan dalam berbagai konteks teknologi, komputer, aplikasi, situs web, dan layanan untuk merujuk kepada individu atau entitas yang memanfaatkan atau menggunakan produk atau layanan tersebut.

5. Pelayanan

Setiap tindakan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pihak lain disebut sebagai pelayanan. Kemampuan perusahaan untuk memuaskan kliennya sangatlah penting karena jika tidak, mereka tidak akan tertarik untuk membeli barang yang dijualnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceh, Darussalam-banda. 2018. *"Motivasi kerja pustakawan di perpustakaan akademi analis banda aceh."*
- Akbar, Surya. 2018. *"Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja."*
- Aldino, Pravinska, Reza Safitri, Magister Ilmu Komunikasi, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2020. *"Adaptif Pada Masyarakat Kota Malang."*
- Ali Hasan, Nurhayati. 2018. *"Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan Nurhayati Ali Hasan."*
- Apriyani, Desi, Edi Harapan, dan Hotman. 2021. "(Jurnal Manajemen, KepemSurya Pratama, A., Toyo, R., & Sumarni, S. (2019). *Analisis Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Studi Kasus Pada Perpustakaan Smk Negeri 2 Surakarta).
- Arieska, Permadina Kanah, dan Novera Herdiani. 2018. *"Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif"*
- Artana, I Ketut. 2019. *"Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan Yang Profesional."* ACARYA PUSTAKA: Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi 6 (1): 1-9.
- Artatiningsih, Artatiningsih. 2021. *"Penerapan Aplikasi Google Classroom dalam Manajemen Pembelajaran Jarak Jauh di Sekolah Kejuruan."* Media Manajemen Pendidikan 4 (1): 81-91.
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, dan Muhammad Win Afgani. 2022. *"Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif."* Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer 3 (01): 1-9.
- Cay, Sam, dan Jeni Irnawati. 2020. *"Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (studi kasus UMKM di Tangerang Selatan)." Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi 4 (2): 160-70.*
- Endarti, Sri. 2019. *"Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan."* Skripsi, 1-13. [http://digilib.isi.ac.id/4627/1/Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Bahan Pustaka Di Perpustakaan.pdf](http://digilib.isi.ac.id/4627/1/Optimalisasi_Pelayanan_Sirkulasi_Bahan_Pustaka_Di_Perpustakaan.pdf).
- Eskha, Ahmad. 2018. *"Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar."* Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan 2 (1): 12-18.
- Fadhli, Rahmat, Meilina Bustari, Aris Suharyadi, dan Fery Muhamad Firdaus. 2021. *Manajemen perpustakaan sekolah: Teori dan praktik. Pena Persada.*
- Fajri, Chotamul, dan Yasir Terza Rahman. 2021. *"Membangun Kinerja Melalui Lingkungan Kondusif, Pemberian Motivasi Dan Proporsional Beban Kerja."* SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting,

Management and Business 4 (1): 211–20.

Fatmawati, R, N Laugu, dan N Sa'adah. 2023. "Religiositas dan Kinerja Pustakawan." *BACA: Jurnal Dokumentasi ...* 44 (1): 49–62.

Fitriyani, Eka, dan Hengky Pramusinto. 2018. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat." *Economic Education Analysis Journal* 7

Fuadi, Rahmat, dan Ardoni. 2023. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)." *Educatioanl Journal: General and Specific Research* 3 (1): 140–47.

Hartono, Tommy, dan Mauli Siagian. 2020. "Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Sejahtera Batam." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)* 7 (1): 220–37.

Huradju, Siskawati, Sri Endang Saleh, dan Agil Bahsoan. 2020. "Pengaruh Layanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Intensitas Kunjungan Siswa Membaca." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 5 (1): 63. <https://doi.org/10.37905/aksara.5.1.63-70.2019>.

Indrasari, Yayuk. 2020. "Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat Di Desa Gending Waluh Kecamatansempol (Ijen) Bondowoso." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 14 (1): 44–50.

Istiana, Rusna Nur Aini; Purwani. 2018. "Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Era Revolusi Industri 4.0 Rusna Nur Aini; Purwani Istiana." *Jurnal Pustakawan Indonsia* 17 (2): 71–78.

Isvandiari, Any, dan Bagus Al Idris. 2018. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Central Capital Futures Cabang Malang." *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia* 12 (1): 17–22. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.7>.

Kesuma, Mezan El-Khaeri, Irva Yunita, Jaka Fitra, Nadya Amalia Sholiha, dan Herlini Oktaria. 2021. "Penerapan Slims Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *AL Maktabah* 6 (2): 103. <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>.

Komariah, nur. 2018. "Implementasi Fungsi Manajemen Pendidikan di SDI Wirausaha Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika* 16 (1): 107–12.

Kurnia Dewi, Okvitaria. 2020. *Pengukuran Kinerja Personal Selling AOM Melalui Respon Nasabah Kur Di BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung Kedaton.*

LUBIS, DINDA ARSYKA. 2020. "Manajemen Perpustakaan Di Yayasan

Perguruan Sma Utama Medan 21 (1): 1–9.

Makbul, M. 2021. “Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen {Penelitian.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3 (2): 6.

Marguna, Andi Milu, dan Sangiasseri. 2020. “Pengaruh Kompetensi Digital (e-Skills) Terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.” *Jupiter* XVII (2): 104–17.

Marisya, Aulia, dan Elfia Sukma. 2020. “Konsep Model Discovery Learning pada Pembelajaran Tematik Terpadu di Sekolah Dasar Menurut Pandangan Para Ahli.” *Jurnal Pendidikan Tambusa* 4 (3): 2191.

Muflihun Waliulu, Sampara Lukman, dan Kusworo. 2021. “Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku.” *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12 (4): 817–26.

Muis, Muhammad Ras, J Jufrizen, dan Muhammad Fahmi. 2018. “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 1 (1): 9–25.

Mukhid. 2021. *Metodologi Penelitian Bisni Dengan Pendekatan Kuantitatif. Syria Studies*. Vol. 7.

MUSTAQIRAN ARRIDHA. 2018. “Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Pemanfaatan Perpustakaan Polda Aceh Kertas Karya Utama,” no. 1: 430–39.

Nana, Darna, dan Herlina Elin. 2018. “Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 5 (1): 288.

Nasution, Siti Lam’ah. 2020. “Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa.” *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 7 (2): 88–94.

Nathania, Yessica. 2018. “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Warunk Upnormal Surabaya.” *Agora* 6 (1): 1–9.

Ninsik, Wyli Fitri. 2023. “Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Menunjang Mutu Pendidikan Di Sd Negeri Pulau Kidak Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1) Dalam Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam Wyli Fitri Ninsik.”

Nurhayati, Anna. 2018. “Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat.” *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 9 (1):.

Nurmalasari, Yuli, dan Rizki Erdiantoro. 2020. “Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier.” *Quanta* 4 (1): 44–51.

- Panjaitan, Maulida hafni. 2020. *"Analisis Perilaku Pemustaka Dalam Pencarian Informasi Di Perpustakaan Man 1 Medan Skripsi Oleh: Maulida Hafni Panjaitan Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Analisis Perilaku Pemustaka Dalam Pencarian."*
- Prihatsanti, Unika, Suryanto Suryanto, dan Wiwin Hendriani. 2018. *"Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi."* *Buletin Psikologi* 26 (2): 126.
- Rahayu, Sri. 2017. *"Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat."* *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 103–10.
- Rahmah, Elva. 2018. *"Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi."* *Prenadamedia Group*, no. 1: 245 hlm.
- Rahmawati, Nurul Alifah, dan Arif Cahyo Bachtiar. 2018. *"Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem."* *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 14 (1): 76.
- reza junita. 2021. *"Reza junita." Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3 (2): 6.
- Rijali, Ahmad. 2018. *"Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin"* 17 (33): 81–95.
- Rulyah, Siti. 2018. *"Profesi Pustakawan: Tantangan dan Peluang."* *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca* 34 (1): 029–038.
- selvi apriani. n.d. *"Kuantitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan baik oleh perpustakaan dan petugas perpustakaan. Misalnya, (1) pelayanan peminjaman, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan audio visual, (4) pelayanan."*
- Siregar, Yani Sukriah, Muhammad Darwis, Riski Baroroh, dan Wulan Andriyani. 2022. *"Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan."* *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, no. 2: 69–75.
- Sirojuddin, Akhmad, Khus Amirullah, Muhammad Husnur Rofiq, dan Ari Kartiko. 2022. *"Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan di Madrasah Ibtidaiyah Darussalam Pacet Mojokerto."*
- Sopian, Ahmad. 2019. *"Manajemen Sarana Dan Prasarana."* *Raudhah Proud To Be Professionals : Jurnal Tarbiyah Islamiyah* 4 (2): 43–54.
- Supardi, dan Aulia Anshari. 2022. *"Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn Ix Batujamus."* *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 1 (1): 85–95.
- Syair, Syafrida sahir 2022. 2022. *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas*

Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022.

- Wahyuningsih, Pilih. 2019. "Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak." *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 10 (2): 105–9.
- Waruwu, Marinu. 2023. "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (1): 2896–2910.
- Wau, Anija. 2022. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1 (1): 37–47.