



STUDI TINGKAT KINERJA PEGAWAI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Devi Avita Sari¹, Slamet Winaryo², Piter Joko Nugroho^{3*}
^{1,2,3} FKIP, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia.

Info Artikel	Abstrak
<p>Riwayat Artikel:</p> <p>Diterima: 16 Februari 2023</p> <p>Direvisi: 1 Maret 2023</p> <p>Disetujui: 5 Maret 2023</p> <p>Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Dinas Perpustakaan dan Arsip, Provinsi Kalimantan Tengah.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah, dilihat dari dimensi: (1) Orientasi Pelayanan, (2) Integritas, (3) Komitmen, (4) Disiplin, dan (5) Kerjasama. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah yang berjumlah 18 orang yang berstatus Eselon III dan IV, dimana semua populasi menjadi sampel (sampel total). Teknik pengumpulan data yaitu angket/kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah berada dalam kategori "Cukup Baik". Hasil penelitian ini menjawab dan menguatkan fenomena yang peneliti temukan dalam studi awal, dimana pada realitanya tinggi rendahnya hasil penilaian kinerja pegawai berdasarkan PKP tidak serta-merta menggambarkan kondisi yang sesungguhnya di lapangan. Kedisiplinan pegawai (pustakawan) masih menjadi permasalahan nyata yang harus segera diatasi oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi pemustaka.</p>
<p>Korespondensi:</p> <p>Piter Joko Nugroho* FKIP, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia.</p> <p>E-mail: piter@mp.upr.ac.id</p>	<p>Abstract</p> <p>This study aims to determine the level of performance of employees of the Central Kalimantan Province Library and Archives Service, seen from the dimensions: (1) Service Orientation, (2) Integrity, (3) Commitment, (4) Discipline, and (5) Cooperation. The type of research used is descriptive quantitative. The population in this study were employees at the Central Kalimantan Province Library and Archives Service, totaling 18 people with Echelon III and IV status, where all populations were samples (total sample). The data collection technique is a questionnaire / questionnaire. The results showed that in general the performance level of employees at the Central Kalimantan Province Library and Archives Service was in the "Fair enough" category. The results of this study answered and strengthened the phenomena that the researchers found in the initial study, where in reality the high or low results of employee performance appraisals based on PKP did not necessarily reflect the actual conditions in the field. Discipline of employees (librarians) is still a real problem that must be immediately addressed by the Central Kalimantan Province Library and Archives Service in an effort to improve the quality of service for users.</p>



PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 menyatakan 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. Sutarno (2006) menjelaskan perpustakaan menyediakan berbagai

informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Berbagai Informasi yang tersedia di perpustakaan dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referens, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*electronic book*, *electronic journal*, dan bahan bacaan dalam bentuk elektronik lainnya) (Rivalina & Anwas, 2013).

Perpustakaan sangat berkaitan erat dengan pustakawan, hal ini dikarenakan pustakawan merupakan penggerak perpustakaan (Anshari & Yusnaini, 2022). 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 (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, pasal 1). Lebih lanjut dalam pasal 32 dijelaskan tenaga perpustakaan atau pustakawan berkewajiban: (1) memberikan layanan prima terhadap pemustaka, (2) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan (3) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

Lasa (2009) menyatakan pustakawan harus dapat meningkatkan kualitas layanan secara maksimal sehingga kepuasan pemustaka akan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi. Sebaliknya apabila kualitas layanan tidak maksimal dan kebutuhan informasi pemustaka tidak terpenuhi maka pemustaka mempunyai persepsi buruk terhadap kualitas layanan pustakawan dan mereka akan kecewa terhadap kualitas jasa yang disediakan oleh pustakawan (Rispariyanto, 2017). Studi yang dilakukan Marguna (2013) menyatakan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan dan positif. Kualitas layanan pustakawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 58,8% (Sari dkk, 2014), artinya kualitas layanan dari suatu instansi atau lembaga akan menentukan kepuasan pelanggan (pemustaka) dan berimplikasi terhadap loyalitas untuk melakukan transaksi ulang (Bahrin, 2009; Hurriyati, 2005; Irwan, 2003; Jasfar, 2012).

Berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti diketahui bahwa terjadi peningkatan pengunjung (pemustaka) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir sebagaimana tersaji dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah (2020 - 2023)

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Pengunjung	15.125	15.769	19.226

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah 2021

Mencermati sajian data dalam Tabel 1. di atas, dapat dimaknai bahwa dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2019-2021) terjadi peningkatan yang signifikan dari jumlah pemustaka, dimana hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pustakawan yang bertugas pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah baik. Studi Valentine (2018) mengungkap salah satu faktor yang mempengaruhi minat pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah terkait dengan kualitas layanan atau adanya layanan yang optimal dari pegawai perpustakaan. Nurlia (2018) menyatakan pelayanan optimal atau pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Rivai (2004) menyatakan kinerja merupakan cerminan dari perilaku kerja yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai/pegawai sesuai dengan perannya dalam lembaga/organisasi. Seorang pegawai yang perilaku kerjanya baik merupakan cerminan dari kinerja yang baik pula (Susanty dkk, 2019). Kinerja pustakawan yang baik akan membuat pemustaka puas terhadap layanan yang diberikan (Miftah, 2016).

Prestasi kerja yang baik dapat dilihat dari capaian kinerja pegawai dari beban kerja yang sudah diamanahkan kepadanya (Lestari, 2015).

Berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) terbaru dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, menyatakan kinerja (PNS) adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap pegawai negeri sipil pada organisasi/unit sesuai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja yang masih tahap sosialisasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah. Lebih lanjut Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah masih mempedomani Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja PNS, dalam pasal 1 dinyatakan bahwa sasaran kerja pegawai (SKP) adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai negeri sipil (PNS), sedangkan perilaku kerja adalah setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil (PNS) atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian dalam pasal 12 perundangan tersebut disebutkan bahwa penilaian terhadap perilaku kerja dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut: (1) orientasi pelayanan, (2) integritas, (3) komitmen, (4) disiplin, (5) kerjasama, dan (6) kepemimpinan. Seorang pegawai negeri sipil (PNS) termasuk pustakawan yang memiliki kinerja baik dapat dilihat dari bagaimana perilaku kerja pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan indikator-indikator tersebut diatas.

Hal positif yang menunjukkan kinerja yang baik dari pustakawan juga ditunjukkan dari data penilaian perilaku kerja, dimana nilai rata-rata Penilaian Perilaku Kerja (PPK) sebesar 80,50% (Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah, 2021), sehingga dapat dinyatakan bahwa perilaku kerja pustakawan dikategorikan baik. Namun demikian hal tersebut bertolak belakang dengan fenomena yang peneliti amati selama beberapa kali mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah untuk melakukan peminjaman buku. Banyak pustakawan yang tidak berada di tempat saat jam pelayanan, dan jikapun ada sebagian besar pustakawan belum mengikuti prosedur kerja dan kurang mematuhi peraturan yang ada. Pustakawan banyak menggunakan waktu bekerja untuk bersitirahat sehingga pemustaka tidak mendapatkan layanan yang optimal untuk kebutuhannya. Hal tersebut menunjukkan rendahnya kedisiplinan pustakawan, atau dapat dikatakan adanya kesenjangan antara nilai prestasi kerja pustakawan dengan fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara nyata tentang tingkat kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah, ditinjau dari aspek: (1) orientasi pelayanan, (2) integritas, (3) komitmen, (4) disiplin, (5) kerjasama, dan (6) kepemimpinan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sumanto (2014) menjelaskan penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian saat ini, misalnya sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi dan sebagainya. Menurut Sugiyono (2015) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dinas perputakaan yang berstatus PNS Eselon III dan Eselon IV yang merupakan pimpinan dari para pustakawan sejumlah 18 orang, yang selanjutnya ditetapkan menjadi sampel total atau *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan penetapan *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya (Sugiyono, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang tingkat kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penilaian Kinerja Pegawai Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah

No	Dimensi	Frekuensi/Presentase				
		Sangat setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
1	Orientasi pelayanan	26%	63%	8%	-	-
2	Integritas	26%	64%	10%	-	-
3	Komitmen	16%	67%	17%	-	-
4	Disiplin	15%	44%	41%	-	-
5	Kerjasama	39%	61%	-	-	-
	Jumlah Rata-Rata	26%	61%	13%	-	-

Sumber: Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan data tentang kinerja pegawai sebagaimana tersaji dalam Tabel 2. di atas diketahui bahwa rata-rata jawaban responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebesar 26%, “Setuju” sebesar 61%, dan “Ragu-Ragu” sebesar 13%. Tidak ada responden yang memberikan jawaban “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”. Gambaran penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah berada dalam kategori “Cukup Baik” dengan presentase sebesar 61%.

Dimensi yang berkategori “Cukup Baik”, meliputi: Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen dan Kerjasama; Sedangkan dimensi Kedisiplinan berada dalam kategori “Kurang Baik”. Faktor yang menyebabkan rendahnya kedisiplinan, adalah pegawai tidak menaati aturan waktu kerja berdasarkan jam masuk kerja, jam pulang, jam istirahat, dan sering tidak berada dalam ruangan kerja pada saat jam kerja.

Studi yang dilakukan Pane (2021) mengungkap bahwa permasalahan kedisiplinan pegawai dinas perpustakaan masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan hingga saat ini. Disiplin sangat diperlukan baik oleh individu bersangkutan maupun oleh organisasi. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam organisasi itu diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila pegawai tunduk pada ketetapan organisasi, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Putra (2017) dalam studinya menyatakan hal yang senada bahwa permasalahan kedisiplinan kerja masih menjadi permasalahan utama yang dihadapi instansi-instansi pemerintahan. Banyak pegawai yang melanggar kedisiplinan, baik itu tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas, tidak mengikuti apel, maupun meninggalkan kantor saat jam kerja. Kemudian kebiasaan yang membudaya dikalangan pegawai adalah terkait dengan menambah waktu liburan di saat lebaran dengan berbagai alasan.

Dalam upaya mengatasi hal tersebut Reni (2022) menyarankan pentingnya pemberian motivasi oleh pimpinan kepada para pegawai. Motivasi dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kegairahan dan kebersamaan. Hal tersebut sangat memberikan keuntungan bagi instansi terutama dalam mewujudkan tujuan yang telah ditentukan; oleh karena itu pemimpin dituntut untuk dapat menciptakan motivasi yang baik di dalam organisasi agar mampu meningkatkan kualitas kerja pegawai sehingga para pegawai diharapkan dapat bekerja menurut

aturan yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing serta totalitas kerja operasional. Motivasi yang diberikan kepada para pegawai dapat berupa upah/gaji, kenaikan pangkat dan lain-lain. Dengan motivasi itu para pegawai diharapkan dapat menciptakan semangat kerja sehingga para pegawai dapat meningkatkan produktifitas kerjanya.

Motivasi kerja dimaksudkan sebagai salah satu kondisi psikis yang mendorong pegawai untuk melakukan aktivitas guna mencapai tujuan bersama. Motivasi kerja dapat ditingkatkan bila ada kesinambungan antara tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Selain itu perlu juga seorang pemimpin/pimpinan memberikan motivasi kepada pegawai agar apa yang menjadi motif dan harapannya dapat terpenuhi, sehingga pegawai dapat memberikan waktu dan tenaganya secara penuh dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja. Faktor-faktor yang dapat dijadikan rangsangan atau motivator kualitas kerja antara lain kepuasan ekonomis. Adanya pemenuhan kepuasan itu mendorong pegawai untuk bersemangat dalam bekerja, memiliki kedisiplinan, mudah diajak kerjasama, bergairah dalam mengerjakan tugas-tugas, dan memiliki loyalitas yang tinggi dalam pekerjaan dan organisasinya. Munawaroh (2013) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan semua aktivitas yang ada di perpustakaan, diperlukan seorang pemimpin atau kepala perpustakaan yang bisa memberikan arah dan menggerakkan elemen yang ada. Pemimpin merupakan faktor penentu dalam upaya pencapaian tujuan suatu organisasi, dan kualitas pimpinan menentukan keberhasilan lembaga atau organisasi yang dipimpinnya. Dalam banyak hal, kedisiplinan seorang pegawai akan timbul karena pengaruh pemimpin yang efektif, sehingga efektivitas kepemimpinan akan tampak dari bagaimana seorang pemimpin dapat memotivasi pegawainya secara efektif serta memberikan *reward* kepada pegawai yang disiplin. Diakui atau tidak, kedisiplinan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan terutama pada setiap pekerjaan eksistensi kedisiplinan sangat diperlukan dalam kehidupan manusia, dan salah satu unsur kedisiplinan tersebut adalah yang berkenaan dengan ketaatan dan kepatuhan dalam setiap melaksanakan pekerjaan, atau dengan kata lain bila setiap melakukan pekerjaan disertai dengan kedisiplinan yang tinggi akan memperoleh hasil yang optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah berada dalam kategori “Cukup Baik” dengan persentase jawaban responden sebesar 61% menjawab “Setuju”. Dimensi yang berkategori “Cukup Baik”, yaitu: Dimensi Orientasi Pelayanan (63%), Dimensi Integritas (64%), Dimensi Komitmen (67%), dan Dimensi Kerjasama (61%); sedangkan dimensi yang berkategori “Kurang Baik” adalah Dimensi Disiplin (44%). Hasil penelitian ini menjawab dan menguatkan fenomena yang peneliti temukan dalam studi awal, dimana pada realitanya tinggi rendahnya hasil penilaian kinerja pegawai berdasarkan PKP tidak serta-merta menggambarkan kondisi yang sesungguhnya di lapangan. Kedisiplinan pegawai (pustakawan) masih menjadi permasalahan nyata yang harus segera diatasi oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bagi pemustaka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah yang telah memfasilitasi peneliti untuk melaksanakan penelitian hingga berakhirnya kegiatan penelitian ini, serta Redaksi *Equity in Education Journal (EEJ)* yang telah memberikan kesempatan artikel penulis dapat dimuat dalam jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, I., & Yusnaini. (2022). Profesionalisme Tenaga Kepustakaan dalam Penguasaan Teknologi Informasi di SMAN 12 Banda Aceh. *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, 12(2), 464-478. doi: <http://dx.doi.org/10.22373/jm.v12i2.14783>
- Bahrin, K. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah 2021. *Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2019-2021*.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irwan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Ele Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Sukses Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa, H. S. (2009). *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lestari, S. (2015). *Antologi Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: PSII UIN Sunan Kalijaga.
- Marguna, A. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *JUPITER*, 13(1), 29-38.
- Miftah, M. (2016). Optimalisasi Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Visitasi Pemustaka. *Libraria: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 315-332.
- Munawaroh, I. S. (2013). *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Tingkat Kedisiplinan Karyawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta*. Skripsi tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. Diterima dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/8322/2/BAB%20I,%20V,%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.
- Nurlia. (2020). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17-30. doi: <https://doi.org/10.33080/mrj.v1i2.9>
- Pane, A. N. Y. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan*. Skripsi tidak Dipublikasikan. Medan: FEB Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS.
- Putra, A. S. (2017). *Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau*. Tugas Akhir Program Magister tidak Dipublikasikan. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Diterima dari <http://repository.ut.ac.id/7626/1/43103.pdf>.
- Reni, S. (2022). Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Agung Timur. Skripsi tidak Dipublikasikan. Lampung: UIN Raden Intan Lampung. Diterima dari: <http://repository.radenintan.ac.id>.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 51-64.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Rivalina, R., & Anwas, O. M. (2013). Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Optimalisasi Perpustakaan. *Jurnal Teknodik*, 17(2), 226-237. doi: <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.81>
- Sari, M. P., Sulistiowati., & Lemantara, J. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Jurnal JSIKA*, 3(1), 116-125.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).

- Susanty, L. A., Soelton, M., Wahyudiono, B., Abadi, Y. B., Hatmo, B. (2019). Membantu Kinerja Karyawan dengan Meminimalkan Perilaku Mengeluh Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5(2), 266-288. doi: <http://dx.doi.org/10.22441/jimb.v5i2.6843>
- Sutarno, N. S. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Valentine, S. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar*. Skripsi tidak Dipublikasikan. Batusangkar: IAIN Batusangkar. Diterima dari <https://repo.iainbatusangkar.ac.id>.