

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

**Rahmat Fuadi\***

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang, Indonesia

Correspondensi author email: [rahmatfuadi42@gmail.com](mailto:rahmatfuadi42@gmail.com)

**Ardoni**

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang, Indonesia

## **Abstract**

*This study aims to describe the perceptions of users on the performance of librarians at the Padang State University Library. The type of research used is quantitative with descriptive methods. The population in this study is visitors from July to November 2022 at the Padang State University Library with a sample of 100 respondents. The sampling technique used is simple random sampling, namely the determination of the sample randomly. The research instrument uses a questionnaire as the main data. In addition, data collection techniques through observation, questionnaires. To test the prerequisite analysis using the validity test and reliability test. In analyzing the data of this study, the calculation of the mean and grand mean formulas is used. The results of this study indicate that the user's perception of the performance of librarians at the Padang State University Library with four indicators namely quality, quantity, timeliness, and commitment is categorized as good. Based on the results of an average score of 3.05. Located on an interval scale of 2.52-3.27.*

**Keywords:** Perception, Performance, Librarian

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung pada bulan Juli s/d November 2022 di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan sampel yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yaitu penetapan sampel secara acak. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai data utama. Selain itu, teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner. Untuk uji prasyarat analisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam analisis data penelitian ini menggunakan perhitungan rumus mean dan grand mean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan empat indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan komitmen dikategorikan baik. Berdasarkan hasil skor rata-rata 3,05. Berada pada skala interval 2,52-3,27.

**Kata Kunci :** Persepsi, Kinerja, Pustakawan

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan mengalami perkembangan pesat dalam dunia digital. Pustakawan melalui dunia digital dapat mempermudah pemberian pelayanan perpustakaan pada pemustaka. Pustakawan harus memiliki kemampuan agar bisa memanfaatkan kekayaan perpustakaan bagi pemustaka. Pustakawan perguruan tinggi memiliki rutinitas pekerjaan mulai dari pengadaan koleksi, pengolahan koleksi, sampai dengan memberikan layanan kepada pemustaka. Mereka

harus bisa memperlihatkan kualitasnya dan memberikan citra yang baik bagi pemustaka yang ada di perguruan tinggi, yaitu pada mahasiswa dan dosen sebagai peneliti (Rodin, 2018).

Perkembangan ilmu pengetahuan sangat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia yang semakin penuh dengan tantangan di berbagai bidang ilmu. Untuk meningkatkan kualitas suatu perpustakaan, perlu adanya sarana dan prasarana untuk menjadi salah satu indikator yang dijadikan sebagai parameter kinerja perpustakaan. Suatu perpustakaan sangat berpengaruh terhadap tersedianya fasilitas, jika kurangnya fasilitas akan berdampak pada keterbatasan layanan (Wirawan & Risfandi, 2018).

Menurut Walgito (2010), persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Kita dapat mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan di perpustakaan yang berkualitas ialah dengan melihat persepsi dari pemustaka tentang kinerja pustakawan tersebut.

Menurut Sutarno (Sutarno, 2008), pemakai adalah orang yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota. Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik jika merasa apa yang dibutuhkannya dapat terpenuhi di perpustakaan tersebut. Sebaliknya, jika perpustakaan dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, maka akan menimbulkan persepsi yang kurang baik bahkan buruk (Yanita et al., 2013). Untuk itu perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi koleksi, administrasi, manajemen dan yang paling utama adalah kualitas layanan perpustakaan itu sendiri. Menurut Sutarno (Sutarno, 2008), terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu stereotip, persepsi diri, situasi dan kondisi, ciri yang ada pada diri orang lain.

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja yang telah diperoleh oleh seseorang maupun kelompok secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Jadi kinerja pustakawan dapat diartikan pula sebagai hasil kerja dari pustakawan dan penilaian kerja tersebut apakah sudah tercapai sesuai tujuan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing pustakawan. Menurut Mangkunegara (2017), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu, (1) faktor kemampuan secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi, kemampuan reality; (2) faktor motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Kinerja dan layanan yang diberikan oleh pustakawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan apabila kebutuhan informasi mereka terpenuhi. Ini menjadi pekerjaan bagi pustakawan untuk memberikan layanan yang baik, dan selalu berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka karena pada beberapa kasus pemustaka tidak dapat terpenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Baik atau tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan pegawai perpustakaan yang diberikan kepada pengguna atau pengunjung perpustakaan. karena pegawai yang bertatap langsung dengan pengunjung perpustakaan. pegawai yang baik, ramah dan sopan akan membuat pengunjung perpustakaan merasa nyaman dan senang.

Namun kenyataan yang ada saat ini masih ada pengelola perpustakaan yang belum menyadarinya. Untuk itu perlu diupayakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan, dengan memberikan pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh pustakawan, yang menentukan banyak tidaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut, tentu sejauh mana pelayanan yang mereka berikan kepada pengunjung dan sejauhmana tingkat kepuasan mereka saat mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Memberi jasa layanan sebaik mungkin akan berdampak positif pada kinerja pustakawan. Kinerja pustakawan akan semakin baik dan fasilitas perpustakaan akan semakin dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

Agar perpustakaan dapat berperan dengan baik maka perpustakaan harus didukung oleh sarana prasarana, staf yang pandai, serta koleksi yang mencukupi dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk itu tenaga pengelola perpustakaan perguruan tinggi perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pemustaka (Moha et al., 2022). Pustakawan yang bertugas dibagian layanan harus kompeten, bukan hanya mampu melakukan tugas dengan baik sesuai bidangnya, tetapi mereka harus berbekal keterampilan lain seperti penguasaan literasi, teknologi, dan beretos kerja baik. Pustakawan harus memahami kode etik yang berlaku di organisasi pustakawan sehingga mereka dapat bersikap semestinya, baik dalam bertugas maupun melayani pemustaka (Mashud & Dewi, 2022).

Perpustakaan Universitas Negeri Padang merupakan salah satu perpustakaan Perguruan Tinggi yang menyediakan berbagai jenis layanan diantaranya, layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan koleksi umum, layanan referensi, layanan koleksi terbitan berkala, layanan pojok corner, layanan koleksi digital. Tentu perpustakaan tersebut akan berusaha memberikan yang terbaik selama jam kerja masih berjalan. Oleh sebab itu Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebagai perpustakaan yang melayani sivitas akademika dalam rangka melaksanakan tri dharma perpustakaan tinggi harus memperhatikan kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah: untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, agar terciptanya persepsi yang baik terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Adapun indikator dari kinerja adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, komitmen.

Dalam penelitian ini jumlah pemustaka yang akan diteliti sebanyak 100 yang diperoleh dari jumlah pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Universitas Negeri Padang pada bulan Juli s/d November 2022. Menurut Usman & Akbar (1998) skala likert yaitu skala yang

paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu: metode observasi, metode kuesioner/angket, metode studi pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Kinerja pustakawan merupakan hasil kerja yang telah diperoleh pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pada variabel ini dapat diketahui bagaimana kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi pemustaka.

#### a. Kualitas

Kualitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas yang dihasilkan serta terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Dari hasil yang diperoleh, pustakawan sudah memiliki kualitas kerja yang baik. Hal ini berarti kualitas pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terdapat pada kategori baik. Dengan artian, pustakawan sudah menjalankan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan sudah baik.

**Tabel 1. Kualitas**

No Item	Pernyataan	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap dari pustakawan	3,14	Baik
2.	Saya merasa senang ketika berada di perpustakaan karena ruangan yang bersih	3,66	Sangat Baik
3.	Saya mendapatkan bantuan dari pustakawan, ketika saya merasa kesulitan dalam menemukan koleksi	3,15	Baik
4.	Saya mendapat petunjuk dari pustakawan, ketika menggunakan fasilitas layanan di perpustakaan	3,15	Baik
5.	Saya memperoleh informasi dari pustakawan sesuai dengan kebutuhan saya	3,21	Baik
6.	Ketika saya mencari koleksi, pustakawan tidak tahu dimana letak koleksi yang ingin saya cari	2,83	Tidak Baik
7.	Saya mendapat perhatian khusus dari pustakawan	2,40	Tidak Baik

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean memperlihatkan bahwa tanggapan responden terhadap 7 item pernyataan indikator kualitas dengan perolehan nilai rata-rata 3,07 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27. Oleh karena

itu, bahwa kualitas pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terdapat pada kategori baik.

Kualitas kerja sangat menentukan saat bekerja terutama dalam pelayanan dan pemenuhan terhadap kebutuhan pengguna, jika cara pustakawan menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas setara atau lebih baik dari standar, berarti kerjanya dikatakan baik. Dapat dikatakan bahwa kualitas pustakawan dapat dilihat dari pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pustakawan dalam mengelola kegiatan yang ada di perpustakaan sehingga perpustakaan dapat memenuhi semua kebutuhan penggunannya.

Sejalan dengan pendapat oleh Warella (2004), mengatakan bahwa pada sektor jasa kualitas lebih banyak dikaitkan sebagai pelayanan, dan didefinisikan sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

#### **b. Kuantitas**

Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik kinerja yang dihasilkannya. Pegawai yang berusaha menyelesaikan pekerjaannya, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. Dari hasil yang diperoleh, bahwa pustakawan sudah memiliki kuantitas kerja yang baik. Hal ini berarti kuantitas kerja pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terdapat pada kategori baik.

**Tabel 2. Kuantitas**

<b>No Item</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Skor Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>
1.	Saya merasa senang dengan jumlah pustakawan, karena tidak pernah terjadi antrian panjang dalam memberikan pelayanan	<b>3,39</b>	Baik
2.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, komputer yang disediakan untuk mengakses katalog belum sesuai dengan kebutuhan saya	<b>2,58</b>	Tidak Baik
3.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, koleksi yang disediakan belum sesuai dengan kebutuhan saya	<b>2,97</b>	Tidak Baik

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean memperlihatkan bahwa tanggapan responden terhadap 3 item pernyataan indikator kuantitas dengan perolehan nilai rata-rata 2,98 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27. Oleh karena itu, dapat dianalisis bahwa kuantitas pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terdapat pada kategori baik.

Dalam perpustakaan, jika penilaian kinerja dilakukan berdasarkan kuantitasnya, maka perhatikan jumlah yang dihasilkan karyawan tersebut. Jumlah yang dimaksud berupa jumlah

unit atau jumlah siklus aktivitas yang dihasilkannya. Misalkan, kuantitas kerja pustakawan bisa dibbilang baik apabila ia mampu menyelesaikan lebih banyak tugas dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Sejalan dengan pendapat oleh Mangkunegara (2000:67), mengatakan bahwa volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan bahwa banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.

### c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Cara seorang pustakawan membuat rencana dan jadwal menyelesaikan pekerjaannya akan mempengaruhi ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya. Dari hasil yang diperoleh, bahwa pustakawan sudah memiliki ketepatan waktu kerja yang baik. Hal ini berarti ketepatan waktu pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih berada pada kategori baik.

**Tabel 3 Ketepatan Waktu**

No Item	Pernyataan	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan hadir saat saya berada di perpustakaan	<b>3,20</b>	Baik
2.	Saya tidak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dari pustakawan	<b>3,03</b>	Baik
3.	Ketika saya membutuhkan bantuan, pustakawan tidak selalu berada di tempat	<b>2,83</b>	Tidak Baik

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean memperlihatkan bahwa tanggapan responden terhadap 3 item pernyataan indikator kuantitas dengan perolehan nilai rata-rata 3,02 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27. Oleh karena itu, dapat dianalisis bahwa ketepatan waktu pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih berada pada kategori **baik**.

Ketepatan waktu mendorong pustakawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Saat pustakawan berusaha memaksimalkan masa pengerjaann sebuah tugas, dan masih bisa melakukan aktivitas lainnya. Semakin baik capaian ketepatan waktu dari kinerja pustakawan, maka semakin baik pula produktivitas kerja yang dimiliki.

Sejalan dengan pendapat oleh Mitchel dalam Sedarmayanti (2001), bahwa ketepatan waktu sangat diperhatikan agar tidak mengganggu pekerjaan atau tugas yang lainnya. Ketepatan waktu sangat diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna.

d. Komitmen

Merupakan tingkat dimana pustakawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan bertanggung jawab karyawan terhadap perpustakaan. Dengan artian pustakawan bekerja keras untuk mencapai tujuan karir. Dari hasil yang di peroleh, bahwa pustakawan sudah memiliki komitmen dan tanggung jawab kerja yang baik. Hal ini berarti komitmen kerja pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih berada pada kategori baik.

**Tabel 4 Komitmen**

No Item	Pernyataan	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Ketika saya bertanya, pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	<b>3,14</b>	Baik
2.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan menggunakan bahasa yang baik dalam melayani saya.	<b>3,20</b>	Baik
3.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan belum memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani saya	<b>3,03</b>	Tidak Baik
4.	Ketika saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan belum memberikan pelayanan yang baik	<b>3,08</b>	Tidak Baik

Berdasarkan hasil perhitungan memperlihatkan bahwa tanggapan responden terhadap 4 item pernyataan indikator komitmen kerja dengan perolehan nilai rata-rata 3,11 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27. Oleh karena itu, bahwa komitmen kerja pada kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih berada pada kategori **baik**.

Pustakawan yang berkomitmen terhadap kerjanya tentu akan peduli, loyal, dan setia kepada perpustakaan dimana pustakawan membangun kerja. Semakin tinggi komitmen pustakawan terhadap perpustakaan, maka semakin tinggi pula kepedulian perpustakaan kepada pustakawan. Meskipun umumnya komitmen pekerjaan berkaitan dengan kecenderungan untuk meningkatkan pekerjaan profesi tertentu.

Sejalan dengan pendapat oleh Sopiah (2008: 156), mengatakan bahwa komitmen kerja itu dimana keinginan organisasi untuk mempertahankan keanggotaanya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, kualitas, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah memiliki keterampilan, kemampuan dan

pengetahuan yang baik. *Kedua*, kuantitas, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah bisa menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. *Ketiga*, ketepatan waktu, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah memaksimalkan waktu dan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. *Keempat*, komitmen kerja, hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah mempunyai komitmen kerja dan bisa mempertanggung jawabkan pekerjaannya. Hal ini berdasarkan tanggapan responden terhadap 17 item pernyataan pada variabel kinerja pustakawan dengan memperoleh nilai rata-rata 3,05 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27. Secara keseluruhan kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sudah berada pada kategori baik. Hal ini dibuktikan pada indikator kinerja pustakawan, dimana pemustaka sudah merasa puas dengan kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(2), Art. 2. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>
- Moha, A., Golung, A. M., & Londa, J. W. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(2), Art. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/40131>
- Rodin, R. (2018). Kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi Islam di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(2), Art. 2. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>
- Sedarmayanti. (2001). *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno, N. (2008). *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (1998). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Warella, Y. (2004). Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Wirawan, A., & Risfandi, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), Art. 1. <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.730>
- Yanita, F., Permana, A., & Dani, D. E. (2013). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), Art. 1.