

Komitmen Kerja Pustakawan dalam Mewujudkan Keberhasilan Manajemen Pelayanan di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Syamsuddin¹

¹Dosen Study Perpustakaan dan Sains Informasi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Correspondence Email: syamsuddin@uinjambi.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk komitmen pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi dalam mewujudkan keberhasilan manajemen pelayanan perpustakaan. Penelitian ini berangkat dari teori perilaku organisasi yang dicetuskan oleh Allen dan Meyer yang mencakup komitmen afektif, normative dan berkelanjutan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan sampel purposive sampling. Penelitian ini melibatkan pustakawan sebanyak 19 orang dan 30 informan untuk menggali informasi penelitian, sedangkan data diperoleh melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk komitmen pustakawan dilakukan dengan melalui komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan. Komitmen afektif mencakup dua bentuk yaitu komitmen untuk berkolaborasi secara team dengan ketercapaian terlaksananya kegiatan bimtek sebanyak 3 kali dan komitmen disiplin kerja dengan ketercapaian disiplin kerja sebesar 97%. Sementara komitmen normatif mencakup komitmen penyelesaian tugas kepustakawanan dengan ketercapaian 10 dokumen perhari oleh setiap pustakawan, komitmen mengevaluasi pemanfaatan koleksi dengan ketercapaian pelaksanaan survei baca di tempat 98% dan sirkulasi 100% perbulan, komitmen terhadap kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan dengan ketercapaian tahun 2019 sebesar 83, tahun 2020 sebesar 87 dan tahun 2021 sebesar 92. Komitmen berkelanjutan dengan mencakup komitmen mengembangkan institusi dengan ketercapaian terlaksananya pola kerjasama antar perpustakaan dan organisasi profesi, komitmen mengembangkan karir pustakawan dengan ketercapaian setiap pustakawan menjadi narasumber sebesar 2 kali dalam kegiatan bimbingan teknis perpustakaan, dan komitmen terlibat dalam organisasi profesi dengan ketercapaian setiap pustakawan aktif dalam kepengurusan organisasi ikatan pustakawan Indonesia (IPI). Rekomendasi aspek normative merupakan bentuk komitmen pustakawan yang mencakup komitmen menyelesaikan tugas kepustakawanan tepat waktu dan komitmen mengevaluasi pemanfaatan koleksi menjadi aspek yang harus menjadi perhatian oleh pimpinan dan pustakawan.

Article Info

Submitted: 17-12-2023

Review: 09-01-2024

Accepted: 25-03-2024

DOI:

[10.24252/literatify.v5i1.43338](https://doi.org/10.24252/literatify.v5i1.43338)

How to Cite:

Syamsuddin. (2024). Komitmen Kerja Pustakawan dalam Mewujudkan Keberhasilan Manajemen Pelayanan di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. *Literatify : Trends in Library Developments*, 5(1). <https://doi.org/10.24252/literatify.v5i1.43338>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Copyright 2024 © the Author (s)

Kata Kunci: Komitmen Pustakawan; Manajemen Pelayanan; Perpustakaan; Arsip; Provinsi Jambi

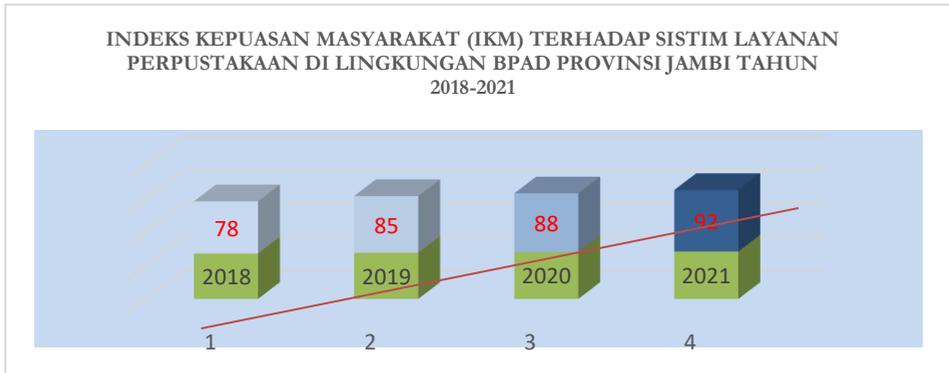
A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang ada di perpustakaan atau pusat dokumentasi dan informasi lain. Tujuannya adalah memberikan layanan berupa sumber-sumber literatur atau rujukan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat dalam menunjang literasi mereka. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh (Moenir, 2015) bahwa: “Pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan untuk umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Berdasarkan hal ini maka pelayanan di perpustakaan harus dikelola sesuai dengan aturan perundang-perundangan sebagai regulasi dalam kerangka mewujudkan sistem pengelolaan institusi yang profesional dan berwibawa. (Nawe, 1992) mengatakan bahwa manajemen perpustakaan tidak hanya menyangkut soal administrasi perpustakaan, tetapi menyangkut semua kegiatan perpustakaan, baik yang mengenai materi, personil, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kepustakawanan (*librarianship*), dan sebagainya, yang harus diatur sehingga menciptakan suasana yang memungkinkan terselenggaranya kondisi pelayanan informasi yang baik guna mencapai tujuan lembaga. (Buckland, 2014) mengatakan bahwa ada lima konsep yang harus diperhatikan dalam layanan perpustakaan sebagai layanan umum dalam kerangka membantu kebutuhan masyarakat sebagai pengguna yaitu *inquiry*; *retrieval*, *becoming informed*, *The demand* dan *the allocation of resources*. kelima konsep tersebut dipandang sebagai elemen penting dalam menunjang layanan di perpustakaan. *Inquiry* dipandang sebagai konsep perlunya pustakawan untuk mengetahui hal-hal yang berkenaan dengan sumber-sumber informasi. *Retrieval* dipandang sebagai konsep untuk menjawab pertanyaan pemustaka dalam mencari informasi dengan menggunakan media katalog. *Becoming informed* dipandang sebagai konsep kemampuan pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka. *The demand* dipandang sebagai konsep dimana perpustakaan harus peka terhadap akan berbagai perubahan-perubahan yang menuntut perpustakaan untuk beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kerangka memberikan pelayanan pemustaka dengan mudah dan efektif. *The allocation of sources* dipandang sebagai konsep dimana perpustakaan untuk menentukan jenis-jenis layanan apa yang harus diadakan di perpustakaan. Sementara (Zickuhr dkk., 2013) mengatakan bahwa layanan perpustakaan setidaknya memiliki unsur 1) koordinasi dengan perpustakaan lain; 2) Menawarkan program literasi gratis untuk membantu anak-anak; 3) Memiliki ruang yang lebih nyaman untuk membaca, bekerja, dan bersantai; dan 4) Menawarkan pilihan e-book yang lebih luas. Dengan demikian bahwa layanan perpustakaan harus dilaksanakan secara profesional agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan sumber-sumber informasi pengetahuan mereka.

Namun yang menjadi persoalan sampai saat ini adalah upaya mewujudkan keberhasilan manajemen layanan masih menjadi sorotan publik. Publik menilai bahwa sampai saat ini perpustakaan belum menunjukkan sistem tata kelola institusi perpustakaan secara profesional sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. (Emmanuel Okwu & Augustine Chineme Oporum, 2021) mengatakan penyebab rendahnya sistem manajemen pelayanan perpustakaan selain karena faktor sumber daya manusia juga dipengaruhi fasilitas perpustakaan. Fasilitas menurutnya merupakan elemen penting dalam memenuhi kepuasan publik. (Xu & Du, 2018) mengatakan bahwa perpustakaan yang tidak ditunjang dengan sistem manajemen yang berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna.

Hasil penelitian (Athiatul Haqqi & Nailul Husna, 2021) menunjukkan bahwa pengelolaan Institusi perpustakaan terdapat beberapa kelemahan yang menyebabkan belum beranjak dari sistem tata kelola yang lebih profesional. kelemahan tersebut mencakup 1) sikap pustakawan terhadap tugasnya, 2) lemahnya pengetahuan pimpinan terhadap perpustakaan, 3) fasilitas pendukung, dan 4) anggaran yang tidak proporsional. Pustakawan-pustakawan yang seharusnya diharapkan bekerja dengan dinamis dan kreatif, justru menunjukkan sikap dan perilaku yang tidak profesional. begitu juga dengan temuan penelitian (Bae & Cha, 2015) mengatakan bahwa faktor koleksi, aksesibilitas, dan fasilitas sebagai penyebab rendahnya kualitas manajemen pelayanan perpustakaan. Sementara kepemimpinan terkait dengan kebijakan pemerintah yang mengangkat pimpinan yang tidak memiliki pengetahuan atau pengalaman dalam tata kelola perpustakaan. Akibatnya berdampak pada seluruh elemen yang ada di perpustakaan.

Berbeda dengan hasil penelitian (Al Adresi & Darun, 2017) mengatakan bahwa kualitas manajemen pelayanan lebih merujuk pada kualitas sumber daya manusia pengelolanya. Sementara hasil penelitian (Pyo, Soon Hee & Cha, Sung-Jong, 2009) menunjukkan bahwa rendahnya kualitas manajemen pelayanan yakni lebih disebabkan pada aspek pengetahuan perpustakaan pemimpin dalam mengelola institusi yang terbatas dan komitmen pustakawan. Hasil penelitian (Rum, 2019) bahwa komitmen pustakawan dalam melaksanakan tugasnya sebagai profesional informasi berpengaruh secara langsung terhadap pengelolaan institusi perpustakaan. Perpustakaan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi yang terdiri dari 9 perpustakaan Kabupaten dan 2 perpustakaan Kota, justru berbeda kondisinya sebagaimana yang digambarkan oleh beberapa pakar di atas. Perpustakaan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi meskipun dipimpin oleh pimpinan yang tidak memiliki pengetahuan perpustakaan memadai justru menunjukkan trend positif dalam proses kepemimpinannya dalam kurun 3 tahun yakni antara 2018 – 2021 indikator ini terlihat dari adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap jasa layanan informasi kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini.



Gambar 1. Indeks Kepuasan (IKM) terhadap Sistem Layanan Perpustakaan DPAD Provinsi Jambi Tahun 2018 – 2021

Berdasarkan prolog di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap system layanan perpustakaan di lingkungan BPAD Provinsi Jambi mengalami peningkatan yang berarti. Keberhasilan dan memberikan kepuasan publik dalam menerima layanan profesional diindikasikan sebagai bentuk komitmen semua elemen pengelola perpustakaan dalam mewujudkan sistim tata kelola institusi yang lebih profesional. Selain tingkat kepuasan masyarakat yang mengalami trend positif, keberhasilan perpustakaan memperoleh penghargaan juga patut menjadi perhatian peneliti untuk memahami lebih jauh tentang upaya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam mewujudkan keberhasilan manajemen pelayanan.

Dengan demikian menarik untuk dipahami bagaimana bentuk komitmen pustakawan yang dibangun dalam mewujudkan keberhasilan manajemen pelayanan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini menarik untuk diteliti sebagai referensi untuk pengembangan sumber daya manusia pustakawan di lingkungan institusi perpustakaan dan pusat dokumentasi. Selama ini penelitian tentang komitmen pegawai yang merupakan bagian dari komitmen organisasi lebih cenderung dilakukan di lingkungan institusi publik lain.

B. Tinjauan Teori

Manajemen Pelayanan Perpustakaan

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. (Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 2015) mengatakan bahwa manajemen pelayanan perpustakaan merupakan bagian dari manajemen publik yakni pelayanan yang bertujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban institusi sebagai penyedia sumber-sumber informasi, sehingga

memenuhi jasa pelayanan, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Penelitian tentang manajemen pelayanan perpustakaan sesungguhnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu dengan berbagai pendekatan. (Anwar, 2013) menyatakan bahwa manajemen pelayanan informasi sebagai suatu proses memerlukan penanganan yang terencana sistematis agar setiap sumber daya pustakawan maupun staf perpustakaan yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga tercapai efektivitas dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan lembaga. Manajemen pelayanan perpustakaan bertujuan a) menerapkan kembali prosedur dan teknik yang dilandasi oleh pengetahuan terorganisir; b) mencapai keharmonisan tindakan kelompok, bukan sebaliknya; Mencapai suasana kerja sama bukan individualisasi; c) bekerja untuk memperoleh out-put semaksimal mungkin dan; d) mengembangkan para bawahan semaksimal mungkin sesuai dengan segala kemampuan yang dimiliki.

Menurut (Kirkpatrick dkk., 2023) bahwa untuk mewujudkan keberhasilan manajemen layanan perpustakaan, perlu untuk menganalisis hal-hal sebagai berikut: 1) bagaimana tata kelola institusi, struktur manajemen, isu yang mempengaruhi institusi, kualitas layanan dan efisiensi dan pengalaman pengguna; 2) memfokuskan pada transformasi layanan masyarakat; 3) dampak layanan terhadap masyarakat (sosial) menengah ke bawah; 4) menganalisis tentang peran profesi dan organisasi profesi. (Veronesi dkk., 2023) mengatakan keberhasilan manajemen layanan dapat dilihat dari sistem administrasi yang lebih profesional dan peningkatan efisiensi, efektivitas, dan daya tanggap organisasi. Indikator keberhasilan manajemen pelayanan menurut (Sicilia dkk., 2016) adalah terkoordinasinya antar staf dengan para pimpinan, puasanya masyarakat terhadap apa yang diterima dari pelayanan dan keinginan masyarakat untuk senantiasa menggunakan jasa institusi penyedia jasa.

Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan merupakan bagian dari perilaku organisasi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai terhadap organisasi atau institusi dimana mereka bekerja. Saat ini, setiap institusi atau organisasi menuntut setiap pegawainya untuk senantiasa loyal dan setia terhadap organisasinya agar dapat memberikan efek positif terhadap kerjanya. (Adeniran, 2011). Komitmen organisasi harus didasari adanya kompetensi karyawan agar lebih memahami apa yang akan dicapai organisasi (Mahmood Aziz dkk., 2021).

Komitmen dikatakan sebagai sifat hubungan anggota dengan sistem sebagai keseluruhan (Ria Mardiana Yusuf & Darman Syarif, 2019), sedangkan (Renuka Vanarse, 2019) mendefinisikan komitmen sebagai “Kesediaan aktor sosial untuk memberikan energi dan kesetiiaannya pada sistem sosial, keterikatan kepribadian sistem hubungan sosial, yang dipandang sebagai ekspresi diri. (Jason A. Colquitt

dkk., 2019) menggambarkan komitmen organisasi sebagai “keterikatan pada organisasi, ditandai dengan niat untuk tetap berada di dalamnya; identifikasi dengan nilai dan tujuan organisasi; dan kesediaan untuk mengerahkan upaya ekstra demi kepentingannya. Menurut Steers dan Porter dalam (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2020), arti komitmen adalah suatu keadaan di mana individu menjadi terikat oleh tindakannya sehingga akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya. Menurut (Welsch & LaVan, 1981) bahwa komitmen adalah sebuah dimensi perilaku yang penting dan dapat digunakan untuk menilai keterikatan karyawan pada perusahaan. Menurut (Sinambela, 2016) komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu. Dilain pihak komitmen sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain (berhenti bekerja). Menurut (Greenberg, 2005), arti komitmen adalah kesediaan seorang karyawan untuk memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

(Sweeney & McFarlin, 2002) menggambarkan komitmen organisasi sebagai “keterikatan pada organisasi, ditandai dengan niat untuk tetap berada di dalamnya; identifikasi dengan nilai dan tujuan organisasi; dan kesediaan untuk mengerahkan upaya ekstra demi kepentingannya. Menurut (Salancik, 1977) mengatakan bahwa komitmen adalah suatu keadaan di mana seseorang menjadi terikat oleh tindakannya dan melalui tindakan tersebut terhadap keyakinan yang menopang aktivitas keterlibatannya sendiri, sedangkan (O’Reilly & Chatman, 1986) memandangnya sebagai keterikatan psikologis yang dirasakan oleh seseorang organisasi; itu akan mencerminkan sejauh mana individu menginternalisasikan atau mengadopsi karakteristik atau perspektif organisasi.

Allen dan Meyer dalam (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2020) membagi jenis komitmen terdiri dari tiga komponen, yaitu: 1) affective commitment. Komponen afektif, berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan pegawai di dalam suatu organisasi. 2) komitmen normative. Komponen yang merupakan perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi dan 3) komitmen continuence.

Aspek	Definisi
Komitmen Afektif	Merupakan ikatan emosional karyawan yang dianggap sebagai penentu yang penting dari dedikasi, merasakan adanya kesesuaian antara nilai pribadinya dengan nilai perusahaan.
Komitmen Berkelanjutan	Merupakan kebutuhan ekstrinsik karyawan untuk tetap berada di dalam perusahaan, persepsi karyawan terkait biaya yang disebabkan keluar dari perusahaan.
Komitmen Normatif	Niat karyawan untuk tetap bersama perusahaan karena dia merasa berkewajiban untuk melakukannya, perasaan berkewajiban untuk tetap bersama

Komponen yang berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika meninggalkan organisasi. Sementara Mowdey, Porter dan Steers dalam (Ayuni & Khoirunnisa, 2021) mengatakan bahwa ketiga komponen komitmen tersebut merupakan bentuk sikap keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi serta kesiapan untuk mengerahkan upaya atas nama organisasi. Sedangkan (Scales, A., 2018) memandang bahwa ada dua pendekatan untuk melihat ketiga komponen komitmen di atas yaitu sikap dan kehendak untuk bertingkah laku. Sikap mencakup identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, di mana penerimaan ini merupakan dasar komitmen karyawan. Sedangkan kehendak adalah kesediaan untuk menunjukkan kinerja. Hal ini tampak melalui kesediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat maju. Pegawai dengan komitmen tinggi, ikut memperhatikan nasib organisasi. Keinginan juga termasuk kehendak untuk tetap berada dalam organisasi. (Ulabor & Bosede, 2019) mengatakan bahwa komitmen organisasi tersebut merupakan persyarat mutlak untuk pengembangan institusi.

Menurut (Dahesihsari & Seniati, 2002), komitmen kerja atau komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu; identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi atau perusahaannya. Aspek identifikasi yaitu Rasa identifikasi yang diwujudkan dalam bentuk kepercayaan karyawan terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan ataupun dengan kata lain perusahaan memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya. Aspek keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas keorganisasian juga penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pemimpin ataupun dengan sesama teman kerja. Aspek loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungan dengan organisasi, bila perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

(Miško dkk., 2021) berpendapat bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yang digambarkan oleh Allen dan Meyer antara lain; a) Job Related Factors (faktor-faktor yang terkait pekerjaan); b) mployee Opoturnities (kesempatan para karyawan); c) karakteristik individu; d) lingkungan kerja; e) hubungan positif; f) struktur organisasi; g) gaya manajemen. Sementara menurut (Stum, 2001) bahwa terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi karyawan yakni, budaya keterbukaan, kepuasan kerja, kesempatan karyawan untuk berkembang, arah organisasi dan kebutuhan akan pengakuan kerja. Steers, R. M. dalam (Al-Haroon & Al-Qahtani, 2020) mengatakan bahwa indikator karyawan yang berkomitmen adalah mencakup ketidak inginan untuk menerima tawaran pekerjaan di tempat lain, bertanggung jawab, ekspresi

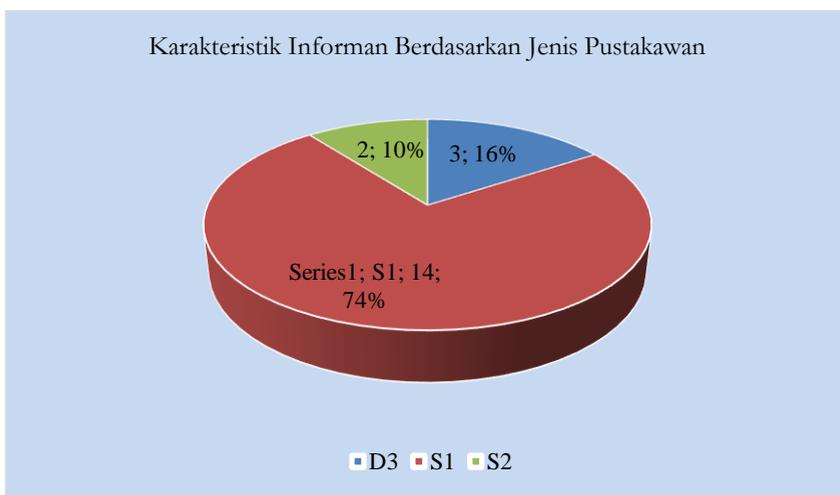
kepuasan kerja, keinginan untuk berkontribusi positif kepada institusi, keinginan untuk berkolaborasi dengan rekan yang lain maupun dengan pimpinan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian sosial yang bertujuan untuk mengungkapkan fenomena yang muncul di lapangan. Secara khusus penelitian ini menggambarkan bagaimana pelaksanaan manajemen tenaga pendidik dalam menunjang keberhasilan pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Jambi. Penelitian ini berlokasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Jambi. Subjek yang diteliti diambil dengan menggunakan cara purposive sampling dimana key informan dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, dan selanjutnya yang menjadi informan dalam penelitian pustakawan yang berjumlah 19 yang terdiri dari pustakawan 10 pustakawan madya dan 9 pustakawan ahli. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara terstruktur dan tidak terstruktur serta observasi, sementara data sekunder diperoleh melalui data dokumentasi. Data-data tersebut diolah dengan menggunakan teknik triangulasi, sehingga data atau informasi yang diperoleh dapat menjadikan valid dan kredibel. Sementara analisis data dilakukan proses reduksi data untuk memilih kategori yang relevan dengan masalah penelitian, selanjutnya dilakukan peragaan (display) data dengan cara disusun atau dikelompokkan untuk mencari pola hubungan data, selanjutnya baru dibuat kesimpulan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan data.

D. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Informan

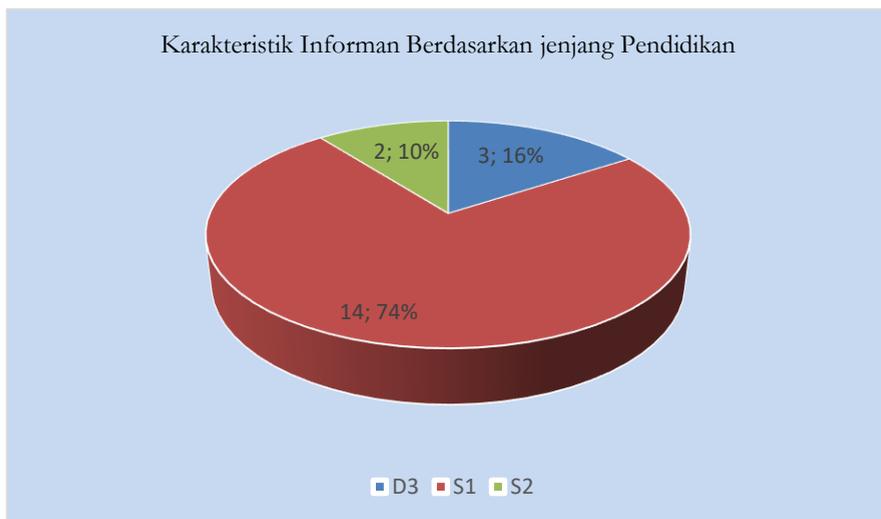


Gambar 2. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Pustakawan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa informan lebih didominasi oleh pustakawan ahli yakni sebesar 10 orang atau 53%, sementara informan yang paling kecil adalah pustakawan penyelia yakni sebesar 4 atau 21%. Sementara pustakawan madya sebesar 5 orang atau 26%. Ini menunjukkan bahwa pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi lebih didominasi oleh pustakawan ahli.



Gambar 3. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa informan pada umumnya berpendidikan sarjana strata satu (S1) yaitu sebesar 14 orang atau 74%, sementara strata diploma (D3) sebanyak 3 orang atau 16%, sedangkan yang berpendidikan magister (S2) sebanyak 2 orang atau 10%. Ini menunjukkan bahwa pustakawan di lingkungan BPAD Provinsi Jambi memiliki kompetensi dalam hal profesi pustakawan.

Komitmen Pustakawan Dalam Mewujudkan Keberhasilan Manajemen Pelayanan

Bentuk-Bentuk Komitmen Pustakawan

Berdasarkan data penelitian di lapangan berupa data dokumentasi mengenai bentuk-bentuk komitmen pustakawan dalam mewujudkan keberhasilan manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dapat diukur dengan tiga pendekatan komitmen teori yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (Dunham dkk., 1994).

Tabel 1. Indikator Ketercapaian dari Komitmen Pustakawan DPAD Provinsi Jambi Kurun Waktu 2019 – 2021

No	Teori Komitmen	Bentuk Komitmen Pustakawan	Indikator Ketercapaian
1.	<i>Affective commitment</i>	a. Komitmen untuk berkolaborasi secara team b. Komitmen disiplin kerja	a. Terlaksananya kegiatan bimtek pustakawan secara baik b. Kehadiran kerja tepat waktu 97%
2.	<i>Normative Commitment</i>	a. Komitmen menyelesaikan tugas kepustakawanan tepat waktu b. Komitmen mengevaluasi pemanfaatan koleksi c. Komitmen untuk selalu meningkatkan kepuasan pengguna	a. Klasifikasi dan Deskripsi Bibliografi 10 dokumen tiap hari / Pustakawan b. Survei baca ditempat 98%, sirkulasi 100%, c. Tahun 2019 dengan nilai (83) tahun 2020 (87) Tahun 2021 (92)
3.	<i>Continuence Commitment</i>	a. Komitmen mengembangkan Institusi b. Komitmen untuk mengembangkan karir pustakawan c. Komitmen untuk terlibat dalam organisasi profesi	a. Kerjasama antar perpustakaan maupun profesi b. Aktif dalam kegiatan bimtek, menjadi pemateri 2 kali / pustakawan per tahun c. Aktif dalam kepengurusan IPI

Sumber: *Data Dokumentasi DPAD Provinsi Jambi Tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas, maka untuk mengetahui keberhasilan manajemen pelayanan yang diperoleh oleh DPAD Provinsi Jambi dengan mengacu pada bentuk komitmen pustakawan dapat dilihat dari masing-masing teori komitmen yang dikemukakan oleh di atas adalah mengukur berdasarkan teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh (Meyer & Allen, 1991) pada berikut ini:

Komitmen Afektif

Komitmen afektif merupakan komitmen dimana pustakawan memiliki kemauan atau keinginan untuk tetap berada dalam suatu organisasi. Pustakawan senantiasa berkomitmen terhadap tugasnya sebagai bagian dari organisasi. Ada dua bentuk komitmen pustakawan yang diperoleh berdasarkan data dokumentasi di DPAD Provinsi Jambi yaitu; 1) komitmen berkolaborasi dengan team dengan indikator ketercapaian yaitu terlaksananya kegiatan bimtek pustakawan secara baik dan tersistematis. Semua pustakawan mengatakan bahwa kegiatan bintek terlaksana sesuai jadwal kegiatan. (wawancara, 2021). 2) terlaksananya kegiatan bimbingan teknis berupa pembinaan dalam pengelolaan perpustakaan merupakan hasil kerjasama team yang senantiasa berkomitmen untuk kepentingan institusi. (wawancara, 2021). (Phelps & Campbell, 2012) mengatakan bahwa ketercapaian dalam suatu aktivitas lebih disebabkan oleh kesadaran yang tinggi oleh setiap pegawai untuk menyelesaikan setiap persoalan yang muncul dalam organisasi. Selain itu, perlunya membangun komunikasi dan kerjasama antar pegawai agar menimbulkan kepercayaan diri terhadap lingkungan kerja. (Salancik, 1977) mengatakan bahwa pegawai yang memiliki komitmen adalah apabila merasa terikat oleh tindakannya dan melalui tindakan tersebut terhadap keyakinan yang menopang aktivitas keterlibatannya dengan lingkungan kerjanya. Komitmen disiplin kerja dengan tingkat ketercapaian yaitu rata-rata kehadiran pegawai mencapai 97% perbulannya. Keberhasilan dalam mewujudkan tingkat disiplin kerja pustakawan lebih dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: 1) ketegasan pimpinan dalam memberi sanksi terhadap pegawai; 2) Kesadaran pustakawan akan tugas dan tanggung jawabnya; dan 3) faktor kesejahteraan, dimana pegawai akan memperoleh berupa tunjangan kepegawaian daerah berupa dana insentif dari pemerintah daerah provinsi. (wawancara, 2021). Menurut (Maslow, 1958) bahwa seseorang atau individu akan merasa senang terhadap apa yang dihasilkan dari pekerjaannya jika pekerjaan tersebut diperoleh secara diapresiasi oleh pimpinan maupun lingkungan kerjanya. Pustakawan merasa seberat apapun pekerjaan jika dilakukan secara bersama-sama akan memberikan efek positif dalam pencapaian tujuan institusi.

Komitmen Normatif

Pustakawan yang memiliki komitmen normatif ini cenderung merasa bahwa dirinya memang harus berada dalam Institusi perpustakaan, sehingga akan tetap bertahan dalam keadaan apapun sebab merasa institusi perpustakaan merupakan tempat untuk mengembangkan keilmuan, karir dan pengalamannya dalam bidang ilmu perpustakaan. Bentuk komitmen normatif pustakawan DPAD Provinsi Jambi yaitu mencakup komitmen menyelesaikan tugas kepustakawanan tepat waktu dengan indikator ketercapaian yaitu klasifikasi dan deskripsi bibliografi 10 dokumen tiap hari/Pustakawan. Kesadaran pustakawan akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai profesional informasi berpengaruh terhadap akan komitmennya untuk senantiasa melakukan kegiatan kepustakawan berupa mengklasifikasi dan membuat deskripsi

bibliografi pada dokumen monograf maupun serial. Pustakawan senantiasa selalu disiplin dalam menyelesaikan tugas-tugas kepustakawanan karena berpengaruh terhadap sistem pengelolaan dokumen institusi. (wawancara, 2021). (Ernawati, 1970) maupun (Jan & Ahmad, 2022) memandang bahwa Kemampuan pustakawan dalam menyelesaikan tugas-tugas kepustakawanan karena didasarkan pada kesadaran keilmuan dan tugas profesi. Tanggung jawab profesional keilmuan menunjuk pada gambaran diri seseorang berdisiplin, kerasan, dan sibuk dalam pekerjaan keilmuannya. Komitmen mengevaluasi pemanfaatan koleksi dengan indikator ketercapaian yaitu Survei baca di tempat 98%, sirkulasi 100%, artinya kemampuan pustakawan untuk mengetahui apakah koleksi monograf termanfaatkan atau tidak adalah dengan melakukan manajemen evaluasi koleksi. Survei membaca di tempat dilakukan dengan cara mengevaluasi menyediakan formulir untuk diisi oleh pemustaka. Formulir ini berisikan identitas koleksi (judul, pengarang, subjek, tempat terbit dan penerbit, nomor klasifikasi). Sementara evaluasi melalui sirkulasi dilakukan cara mengestimasi dari pemanfaatan koleksi yang dipinjam dan dikembalikan oleh pemustaka melalui daftar peminjaman dan pengembalian maupun melalui OPAC (online public accesses catalogue) (Wawancara, 2021). Keberhasilan pustakawan dalam melakukan manajemen tersebut maka berdampak pada manajemen pengelolaan koleksi dan pelayanan perpustakaan. (Olatunji Oloajo dkk., 2017) mengatakan bahwa dukungan sosial, motivasi kerja dan komitmen kerja pustakawan merupakan faktor terpenting dalam melakukan setiap kegiatan yang terkait dengan kepustakawanan karena kegiatan ini membutuhkan ketiga elemen tersebut. Hal yang sama dalam pandangan (Aderonke dkk., 2020) bahwa tantangan yang berat dihadapi oleh pustakawan khususnya pustakawan perguruan tinggi bahwa dalam upaya menyelesaikan tugas-tugas profesi pustakawan adalah adanya lingkungan kerja yang tidak kondusif, perilaku pimpinan dan minimnya fasilitas menyebabkan seringkali kegiatan kepustakawanan tertunda, dan ini akan berdampak juga pada komitmen kerja pegawai. Komitmen pada kepuasan pengguna dengan indikator ketercapaian berupa indeks kepuasan masyarakat yaitu hasil survei yang dilakukan oleh DPAD Provinsi Jambi dalam tiga tahun yaitu tahun 2019 dengan indeks kepuasan (IKM) masyarakat sebesar (83) tahun 2020 sebesar (87) dan Tahun 2021 sebesar (92). Keberhasilan DPAD Provinsi Jambi dalam memberikan kepuasan masyarakat akan pelayanan perpustakaan tidak terlepas dari upaya pustakawan melakukan pelayanan yang bertumpu pada kepuasan masyarakat (user satisfaction oriented) dengan cara melakukan pelayanan yang terbuka, ramah, komunikatif, dan sopan. (Wawancara, 2021). (Adio & Popoola, 2010) mengatakan bahwa salah satu bentuk kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya adalah apabila mendapat sambutan dari masyarakat atau lingkungan kerjanya. Semakin tinggi apresiasi masyarakat sebagai pengguna jasa maka akan semakin berpengaruh terhadap upaya untuk meningkatkan komitmen kerjanya.

Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen yang mendorong pustakawan untuk berpikir ulang jika ingin meninggalkan institusi perpustakaan sebagai tempat bekerja. Meninggalkan institusi perpustakaan sebagai tempat bekerja akan berdampak pada nilai ekonomis, karir dan sosial. Bentuk komitmen berkelanjutan (*continues commitment*) pustakawan DPAD Provinsi Jambi diantaranya komitmen mengembangkan institusi dengan indikator ketercapaian yaitu membangun kerjasama antar perpustakaan maupun profesi dalam hal pertukaran koleksi. Kerjasama sistem jaringan informasi melalui aplikasi SLIMS untuk pengembangan pelayanan informasi perpustakaan. Pola kerjasama yang dibangun DPAD Provinsi Jambi mencakup semua institusi pendidikan tinggi maupun sekolah khususnya di lingkungan Provinsi Jambi. (Wawancara, 2021). (Phelps & Campbell, 2012) mengatakan pustakawan perlu membangun pola kerjasama dengan institusi lain agar dapat mewujudkan kualitas manajemen pelayanan. Selain itu, menurut Suf Phelps dan Nicole Campbell bahwa kepercayaan dan komitmen merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan perpustakaan dengan basis teknologi informasi yang dapat menunjang semua pelayanan yang ada di perpustakaan. Komitmen untuk mengembangkan karir pustakawan dengan indikator ketercapaian Aktif dalam kegiatan bimtek, menjadi pemateri 2 kali / pustakawan per tahun. Pustakawan dalam kiprahnya tidak hanya dituntut dalam menyelesaikan tugas-tugas profesional di lingkungan perpustakaan seperti kegiatan kepustakawanan akan tetapi juga perlunya untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan termasuk dalam membangun komunikasi dengan pihak lain di luar perpustakaan. Menurut keterangan beberapa pustakawan madya dan ahli bahwa hampir semua pustakawan terlibat dalam kegiatan ilmiah perpustakaan seperti menjadi pemateri pada kegiatan bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan di daerah kabupaten dan kota. (Wawancara, 2021). Keterlibatan pustakawan dalam kegiatan ilmiah perpustakaan merupakan perwujudan dari komitmen perpustakaan akan profesi perpustakaan. Komitmen pustakawan untuk berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dengan para pengelola perpustakaan ditunjukkan dengan aktif menjadi pemateri tentang pengetahuan kepustakawanan, sistim layanan dan keprofesian pustakawan. 14 dari 19 pustakawan yang senantiasa aktif menjadi pemateri karena mendapat rekomendasi dari pimpinan. Komitmen untuk terlibat dalam organisasi profesi dengan indikator ketercapaian aktif dalam kepengurusan Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) maupun organisasi Gerakan Pemasarakat Minat Baca (GPMB) dan Gerakan Literasi Indonesia (GLI) Provinsi Jambi. Keaktifan dalam organisasi merupakan bentuk ikatan emosional pustakawan dengan organisasi profesi yang mewadahnya dalam aspek pengembangan karir. Rata-rata pustakawan terlibat dalam kepengurusan pada organisasi tersebut sebagai bentuk komitmen mereka pada DPAD sebagai institusi yang telah berkontribusi dalam mendukung karir mereka. (Grusky, 1966) mengatakan bahwa perlunya pustakawan terlibat dalam kegiatan organisasi profesi, menurutnya ada beberapa dampak positif yang diperoleh yaitu: 1) berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dengan individual atau kelompok lain untuk

menunjang kerjanya; 2) menumbuhkan kepercayaan diri akan profesi dan kerjanya; 3) menambah wawasan dan pengetahuan.

E. Kesimpulan

Secara umum komitmen pustakawan yang mencakup komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan merupakan faktor terpenting dalam mewujudkan keberhasilan manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Komitmen afektif merupakan komitmen pustakawan untuk senantiasa membangun pola kerjasama antar pustakawan dan disiplin kerja. Sementara komitmen normatif merupakan komitmen pustakawan untuk senantiasa berkomitmen terhadap penyelesaian tugas-tugas kepustakawanan dengan tepat waktu, berkomitmen untuk senantiasa mengevaluasi pemanfaatan koleksi dan berkomitmen untuk senantiasa memberikan kepuasan kepada pengguna dalam menggunakan pelayanan. Komitmen berkelanjutan komitmen pustakawan untuk berkomitmen dalam mengembangkan institusi, berkomitmen mengembangkan karir, dan berkomitmen dalam terlibat setiap kegiatan organisasi profesi. Penelitian ini telah menunjukkan suatu kebaruan pada aspek normatif yakni bentuk komitmen pustakawan dalam menyelesaikan tugas kepustakawanan tepat waktu dan komitmen mengevaluasi pemanfaatan koleksi. Sementara pada bentuk komitmen lain telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Adeniran, P. (2011). User Satisfaction with Academic Libraries Services: Academic Staff and Students Perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209–216.
- Aderonke, A. O., Adetunji, A., Fatimah, A. A., & Somoye, O. A. (2020). Assessment of Chitosan Coated *Aspergillus niger* as Biosorbent for Dye Removal and its Impact on the Heavy Metal and Physicochemical Parameters of Textile Wastewater. *African Journal of Environmental Science and Technology*, 14(9), 281–289. <https://doi.org/10.5897/AJEST2020.2861>
- Adio, G., & Popoola, S. O. (2010). Job Satisfaction and Career Commitment of Librarians in Federal University Libraries in Nigeria. *Library Review*, 59(3), 175–184. <https://doi.org/10.1108/00242531011031160>
- Al Adresi, A., & Darun, M. R. (2017). Determining relationship between strategic human resource management practices and organizational commitment. *International Journal of Engineering Business Management*, 9, 184797901773166. <https://doi.org/10.1177/1847979017731669>
- Al-Haroon, H. I., & Al-Qahtani, M. F. (2020). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, Volume 13, 519–526. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>

- Anwar, M. I. (2013). *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Rajawali Press.
- Athiatul Haqqi & Nailul Husna. (2021). *Manajemen Penegelolaan Perpustakaan di Institusi Perpustakaan Umum dan Perguruan Tinggi di Lingkungan Provinsi Jambi*. Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M).
- Ayuni, A. Q., & Khoirunnisa, R. N. (2021). Perbedaan Komitmen Organisasi Ditinjau Berdasarkan Masa Kerja pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1), 84–98.
- Bae, K.-J., & Cha, S.-J. (2015). Analysis of the Factors Affecting the Quality of Service in Public Libraries in Korea. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 173–186. <https://doi.org/10.1177/0961000614532483>
- Buckland, M. K. (2014). *Library Services in Theory and Context*. Elsevier.
- Dahesihsari, R., & Seniati, A. N. L. (2002). Hubungan Antara Peran Jenis Kelamin, Fear of Success dan Kesukubangsaan Dengan Komitmen Dosen Perempuan Terhadap Organisasi. *Jurnal Psikologi Anima*, 17–332.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castañeda, M. B. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370–380. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.3.370>
- Emmanuel Okwu & Augustine Chineme Oporum. (2021). Inadequate Library Services: A Challenge to 21st Century Education in a Developing Economy. *British Journal of Library and Information Management*, 1(1), 39–44. <https://doi.org/10.52589/BJLIM-NJ8CWGZF>
- Ernawati, E. (1970). Kompetensi, Komitmen, dan Intrapreneurship Pustakawan dalam Mengelola Perpustakaan di Indonesia. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.29244/jpi.4.2.%p>
- Greenberg, J. (2005). *Managing Behavior in Organizations* (4th ed). Pearson Prentice Hall.
- Grusky, O. (1966). Career Mobility and Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10(4), 488. <https://doi.org/10.2307/2391572>
- Jan, S. U., & Ahmad, S. (2022). Professional Commitment and Library-Users' Perceived Service Quality in University Libraries: A Survey in the Pakistani Academic Environment. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71(8/9), 789–799. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2020-0034>
- Jason A. Colquitt, Jeffery A. Lepine, & Michael J. Wesson. (2019). *Organizational Behaviour: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. McGraw Hill Education.
- Kirkpatrick, I., Sturdy, A. J., Reguera Alvarado, N., & Veronesi, G. (2023). Beyond Hollowing Out: Public Sector Managers and the Use of External Management Consultants. *Public Administration Review*, 83(3), 537–551. <https://doi.org/10.1111/puar.13612>
- Mahmood Aziz, H., Jabbar Othman, B., Gardi, B., Ali Ahmed, S., Sabir, B. Y., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Sorguli, S., Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). *Employee Commitment: The Relationship Between Employee*

- Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development*, 3(3), 54–66.
- Maslow, A. H. (1958). A Dynamic Theory of Human Motivation. Dalam C. L. Stacey & M. DeMartino (Ed.), *Understanding human motivation*. (hlm. 26–47). Howard Allen Publishers. <https://doi.org/10.1037/11305-004>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Miško, D., Vagaš, M., Birknerová, Z., Tej, J., & Benková, E. (2021). Organizational Commitment of Human Resources in the Context of Leadership Styles in the Organization. *TEM Journal*, 10(3), 1058-1063.
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nawe, J. (1992). Human Resource for Library and Information Services: Problems and Prospects. *Library Management*, 13(1), 8–14. <https://doi.org/10.1108/01435129210009841>
- Olatunji Oloajo, P., Adeboye Oyeboade, J., & Sunmade Gbotosho, A. (2017). Social Support, Work Motivation and Work Commitment of Library Personnel in Selected Private University Libraries in South-West, Nigeria. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 15(2). https://ijism.ricest.ac.ir/article_698259.html
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>
- Phelps, S. F., & Campbell, N. (2012). Commitment and Trust in Librarian–Faculty Relationships: A Systematic Review of the Literature. *The Journal of Academic Librarianship*, 38(1), 13–19. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.11.003>
- Pyo, Soon Hee, & Cha, Sung-Jong. (2009). A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for Public Library Evaluation. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2), 329–350. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.2.329>
- Renuka Vanarse. (2019). *Organizational Commitment and Job Satisfaction*. Empyrean Publishing House.
- Ria Mardiana Yusuf & Darman Syarif. (2019). *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*.
- Rum, M. (2019). *Pengaruh Komitmen Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi*. Pusat Penelitian UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief. *New Directions in Organizational Behavior*, 1, 54.

- Scales, A. (2018). *The Effects of Organizational Commitment and Harmonious Passion on Voluntary Turnover Among Social Workers: A Mixed Methods Study*. University of Southern Mississippi.
- Sicilia, M., Guarini, E., Sancino, A., Andreani, M., & Ruffini, R. (2016). Public Services Management and Co-Production in Multi-Level Governance Settings. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 8–27. <https://doi.org/10.1177/0020852314566008>
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Stum, D. L. (2001). Maslow Revisited: Building the Employee Commitment Pyramid. *Strategy & Leadership*, 29(4), 4–9. <https://doi.org/10.1108/10878570110400053>
- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (2002). *Organizational behavior: Solutions for management*. McGraw-Hill.
- Ulabor, E. A., & Bosede, A. I. (2019). Employee Commitment and Organizational Performance in Selected Fast Food Outlets in Osun State. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 1(1), 23–37. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v1i1.55>
- Veronesi, G., Kirkpatrick, I., Altanlar, A., & Sarto, F. (2023). Corporatization, Administrative Intensity, and the Performance of Public Sector Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(4), 701–715. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac048>
- Welsch, H. P., & LaVan, H. (1981). Inter-Relationships Between Organizational Commitment and Job Characteristics, Job Satisfaction, Professional Behavior, and Organizational Climate. *Human Relations*, 34(12), 1079–1089. <https://doi.org/10.1177/001872678103401205>
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Zickuhr, K., Rainie, L., & Purcell, K. (2013). *Library Services in the Digital Age*. Pew Internet & American Life Project, 161–172.