

# KINERJA PUSTAKAWAN DITINJAU DARI KEPUASAN PEMUSTAKADI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MA CHUNG MALANG

**<sup>1</sup>Irawati Anastasya**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Perpustakaan, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

[ianastasyairra@gmail.com](mailto:ianastasyairra@gmail.com)

## ABSTRACT

*The success of a library really depends on the performance of the librarians provided. The quality of a librarian's good performance can be measured through the level of user satisfaction. User satisfaction is the main key in achieving the success of a library. User satisfaction can be explained as a condition where user needs, hopes and desires are met. Therefore, performance is considered satisfactory if it can meet the needs and expectations of users. The purpose of this research is to determine user satisfaction with the performance of librarians at the Ma Chung University Malang Library.*

*This research uses a quantitative descriptive method with a single variable, namely librarian performance. The research population includes the average library visitor, and the sample was selected at 30% of the population, namely 53 respondents. The sampling method used is Probability Sampling with sample determination using Simple Random Sampling, namely a random sampling method from members of the population. Data collection techniques use observation, giving questionnaires via Google form to students, as well as literature study by examining previously existing theses. The data processing technique uses average descriptive statistics using Microsoft Excel.*

*The results of this research indicate that the performance of librarians at the Ma Chung University Malang Library according to user satisfaction is good, meaning that the librarians are satisfied with the performance of librarians in the library based on quantity, quality of work, timeliness, work effectiveness (effectiveness), independence with results. the total average number is 3.51.*

**Keywords:** Librarian Performance, Librarian Satisfaction, Higher Education Library

## ABSTRAK

Keberhasilan sebuah perpustakaan sangat tergantung pada kinerja pustakawan yang diberikan. Kualitas kinerja pustakawan yang baik dapat diukur melalui tingkat kepuasan pemustakanya. Kepuasan pemustaka merupakan kunci utama dalam mencapai kesuksesan sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna terpenuhi. Oleh karena itu, kinerja dianggap memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pemustaka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan variable tunggal yaitu kinerja pustakawan. Populasi penelitian melibatkan rata-rata pengunjung perpustakaan, dan sampelnya terdiri dari 30% dari populasi, yaitu 53

responden. Sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan penentuan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi yang diambil secara acak. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, memberikan kuesioner melalui *Google form* kepada mahasiswa/l, serta studi literatur dengan meneliti skripsi-skripsi yang ada sebelumnya. Teknik pengolahan data menggunakan statistic deskriptif rata-rata dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang menurut kepuasan pemustaka adalah Baik, artinya pemustaka Puas terhadap Kinerja Pustakawan yang ada di Perpustakaan berdasarkan kuantitas, kualitas kerja, ketepatan waktu (*Timeliness*), efektivitas kerja (*effectiveness*), kemandirian dengan hasil total jumlah rata-rata sebesar 3,51.

**Kata Kunci :** Kinerja Pustakawan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Perguruan Tinggi

## **PENDAHULUAN**

Di zaman informasi seperti sekarang, setiap individu memerlukan akses kepada informasi yang memberikan nilai tambah pada kehidupan mereka. Terutama, informasi yang dapat diperoleh dengan cepat, akurat, dan mudah, khususnya tentang topik yang relevan dan bermanfaat. Perpustakaan diharapkan dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Ketika kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi sesuai harapan, kepuasan akan dirasakan. Sebaliknya, jika data yang dicari tidak sesuai dengan harapan, pengguna mungkin akan merasa kecewa atau tidak puas. Kondisi ini mendorong parapustakawan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Perpustakaan, menurut Sulistyono Basuki (1991), adalah suatu ruang, bagian dari bangunan, atau bangunan itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku-buku dan publikasi lainnya, yang biasanya diatur sehingga hanya dapat diakses oleh pembaca dan tidak dijual. Sedangkan, pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah suatu tempat atau bangunan yang digunakan untuk memelihara dan pemanfaatan koleksi buku, dan lain-lain. Dalam arti luas, perpustakaan juga dapat dipahami sebagai kumpulan buku, majalah dan bahan perpustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan didiskusikan. Perpustakaan yang ideal harus dapat membawacitra positif terhadap universitas tempatnya berada. Oleh karena itu, peran strategis perpustakaan diwujudkan melalui tujuan perpustakaan, (Supriyanto & Troena, 2012). Tujuan perpustakaan ditentukan dalam Undang-Undang Pasal 4 No. 43 Tahun 2007

tentang perpustakaan bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap pemustaka, menciptakan kecintaan membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan guna mewujudkan kehidupan bangsa yang lebih cerdas dan menyenangkan. Untuk menjadikan perpustakaan strategis, perpustakaan harus memiliki tiga pilar utama yaitu koleksi, pemakai, dan pustakawan. Perpustakaan perguruan tinggi memainkan peran penting dalam mendukung seluruh kegiatan akademik perguruan tinggi, karena koleksi dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan reputasi perguruan tinggi. Sebuah perpustakaan yang menyediakan layanan yang berkualitas atau memiliki kinerja yang profesional akan memberi lingkungan yang nyaman untuk para pengunjungnya. Memberikan kenyamanan kepada para pengunjung adalah tujuan utama layanan perpustakaan yang memuaskan. Oleh karena itu, pustakawan dan petugas perpustakaan perlu menyediakan fasilitas dan layanan yang berkualitas untuk memastikan kepuasan pengunjung perpustakaan.

Menurut *American Library Association* (Association, 1993) Pustakawan adalah seorang yang terlatih untuk memberikan bantuan dalam menemukan, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi. Kemampuan dan sikap pustakawan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan perpustakaan diperlukan berbagai usaha untuk memastikan bahwa perpustakaan mampu memberikan layanan yang efisien, teratur, dan terfokus. Peran Pustakawan sebagai ahli profesional, diatur dalam keputusan MENPAN Nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002, sangat penting bagi perpustakaan di perguruan tinggi tempat mereka bekerja. Peran utama pustakawan yaitu mengorganisir koleksi bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan membimbing pengguna dalam menggunakan bahan pustaka dengan optimal, agar dokumen perpustakaan tidak

(Wibowo, 2016) mengemukakan kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi. Dengan kata lain, kinerja melibatkan apa yang dilakukan dalam pekerjaan dan bagaimana cara melaksanakannya. Kinerja merujuk pada hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai atau perilaku yang termanifestasi sesuai dengan peran mereka dalam organisasi (Hariandja, 2002). Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Deskripsi mengenai kinerja melibatkan tiga komponen utama: tujuan, ukuran, dan penilaian apakah hasil kerja tersebut telah mencapai tujuan yang ditetapkan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pustakawan.

Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang sebagai pusat sumber informasi bagi mahasiswa dan mempunyai kinerja pustakawan yang cukup baik. Dilihat dari data jumlah kunjungan Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang selama 3 bulan terakhir, yaitu 2.127 orang. Akan tetapi, evaluasi dari pengunjung Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang bervariasi yang mengakibatkan penilaian yang berbeda terhadap kinerja pustakawan. Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kinerja pustakawan dengan pemustaka di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.

Berdasarkan hal ini, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Kinerja Pustakawan Ditinjau Dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang”** Penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka. Sehingga informasi kepuasan pemustaka dapat dijadikan dasar evaluasi bagi pustakawan dalam melayani kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Ma Chung Malang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode kuantitatif ditandai oleh pendekatan yang terstruktur, perencanaan yang terperinci, dan kerangka yang jelas dari tahap awal hingga pengaturan penelitian. Ini meliputi sejumlah aspek, seperti tujuan penelitian, subjek dan objek penelitian, pengambilan sampel data, sumber data, dan teknik riset yang digunakan. Dengan fokus utama pada pengumpulan dan analisis data numerik atau kuantitatif, penelitian kuantitatif secara khusus menekankan pada data yang dapat diukur. Sugiyono (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa variabel operasional merujuk pada atribut atau nilai yang dimiliki oleh suatu objek, individu, atau kegiatan tertentu yang mengalami variasi yang ditentukan oleh peneliti untuk keperluan penelitian dan analisis data. Penerapan definisi variabel operasional membantu memastikan akurasi dalam pengumpulan data guna menghindari kesalahan dalam penelitian.

Jenis penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa-peristiwa yang terjadi selama proses penelitian serta menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi suatu fenomena. Peneliti memilih metode deskriptif dengan tujuan memberikan penjelasan yang obyektif dan terperinci terhadap kondisi khusus.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

<b>No</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Nilai Skor</b>	<b>Rata-rrata (R)</b>	<b>Kategori</b>
1	Kuantitas	583	3,67	Puas
2	Kualitas	550	3,46	Puas
3	Ketepatan Waktu	549	3,45	Puas
4	Efektivitas Kerja	544	3,42	Puas
5	Kemandirian	551	3,47	Puas
<b>Jumlah Total Rata-rata (R)</b>		<b>2777</b>	<b>3,49</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tabel 3.3 – 3.6

Dari tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pustakawan Ditinjau dari Kepuasan Pemustaka yang memiliki 5 sub variabel yang diambil dari teori Robbins (2016) Diantaranya Kuantitas, Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas Kerja dan Kemandirian dengan total skor 2.777 dan hasil rata-ratanya 3,49 dengan jumlah responden 53 orang dengan hasil kepuasan pemustaka bahwa Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang dinyatakan Baik.

1. Kuantitas kinerja di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan rata rata 3,67 atau tergolong dalam kategori **Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kuantitas kinerja pustakawan karena kuantitas tersebut mempengaruhi kemudahan mereka dalam mencari sumber informasi, Diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap kuantitas kinerja di Perpustakaan Ma Chung Malang meliputi pustakawan yang melayani pemustaka dalam jumlah yang cukup, pustakawan berpenampilan rapi dan ramah dalam melakukan pekerjaannya, pustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaan.
2. Kualitas kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan rata rata 3,46 atau tergolong dalam kategori **Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kualitas kinerja pustakawan karena mempengaruhi pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang meliputi pengembangan koleksi perpustakaan cukup baik, klasifikasi dan penataan bahan Pustaka cukup baik, pustakawan memiliki keterampilan dan kualifikasi dalam memberikan pelayanan

kepada pemustaka.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*) kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan rata rata 3,45 atau tergolong dalam kategori **Puas**. Diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap manajemen waktu kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang meliputi pustakawan datang dan pulang tepat waktu, pustakawan selalu ada dilokasi saat dibutuhkan, pustakawan dapat mengatur waktu pekerjaan dengan baik. Hal ini dapat mendorong pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan dengan lebih aktif dan merasa dihargai atas waktu dan upaya yang pemustaka lakukan.
4. Efektivitas Kerja (*Effectiveness*) kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan rata rata 3,42 atau tergolong dalam kategori **Puas**. Diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap efektivitas kerja kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang meliputi pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, pustakawan menjalankan tugasnya dengan profesional, pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini membuat pemustaka akan merasa lebih terbantu, dihargai dan memiliki pengalaman positif dalam menggunakan layanan perpustakaan.
5. Kemandirian kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan rata rata 3,47 atau tergolong dalam kategori **Puas**. Diketahui bahwa kepuasan pemustaka terhadap kemandirian kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang meliputi pustakawan mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi, pustakawan mampu memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan, pustakawan mampu mengelola perpustakaan secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kemandirian kinerja pustakawan karena kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan yang memungkinkan pemustaka untuk memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara mandiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kepuasan pemustaka yang telah diuraikan pada Bab III, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pustakawan ditinjau dari Kepuasan Pemustaka yang memiliki 5 sub variabel yang diambil dari teori Robbins (2016) Diantaranya Kuantitas, Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas Kerja dan Kemandirian dengan total skor 2.777 dan hasil rata-ratanya 3,49 dengan jumlah responden 53 orang dengan hasil kepuasan pemustaka bahwa Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang dinyatakan **Baik** dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut :

1. Kuantitas kinerja di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan Ma Chung Malang merasa puas dengan kuantitas kinerja pustakawan. Mereka menganggap bahwa pustakawan di perpustakaan tersebut mampu memenuhi harapan mereka terkait dengan kuantitas pelayanan. Pemustaka menilai bahwa pustakawan memberikan pelayanan dalam jumlah yang memadai, memiliki penampilan yang rapi dan ramah, serta cukup efektif dalam menjalankan tugas mereka.
2. Kualitas kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan Ma Chung Malang merasa puas dengan kualitas kinerja pustakawan. Mereka menganggap bahwa kualitas kinerja pustakawan sangat mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan.  
Dengan demikian, kesimpulan ini menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang berhasil memenuhi harapan pemustaka terkait dengan kualitas kinerja mereka, yang berdampak positif pada pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.
3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*) kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung menunjukkan bahwa pustakawan di sana memiliki kualitas yang memadai dalam hal manajemen waktu. Pemustaka mengapresiasi fakta bahwa pustakawan datang dan pulang tepat waktu, selalu ada di lokasi saat dibutuhkan, serta mampu mengatur waktu pekerjaan dengan baik. Secara keseluruhan, manajemen waktu yang baik oleh pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang dapat meningkatkan pengalaman positif dan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.
4. Efektivitas Kerja (*Effectiveness*) kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan bahwa pustakawan di sana mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Pemustaka mengapresiasi pustakawan yang memberikan penjelasan yang mudah dipahami, menjalankan tugas dengan profesional, dan mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.
5. Kemandirian kinerja pustakawan di Perpustakaan Ma Chung Malang menunjukkan bahwa pustakawan di sana memiliki kemampuan yang baik dalam menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi, memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan, serta mengelola perpustakaan secara mandiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amstrong, & Baron. (2017). *Manajemen Kinerja* (7th ed.). Jakarta: Erlangga. Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Association, A. L. (1993). *ALA Handbook of Organization and 1995/1996 Membership Directory*. Amerika: American Library Association, Chicago, IL.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan* (2nd ed.). Jakarta: GramediaPustaka Utama.
- Budiningsih C, A. (2013). *PEMBELAJARAN MORAL*. Jakarta: PT RINEKACIPTA.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*. Jakarta: Gramedia Widjasarana Indonesia.
- Firman, & Rahmah. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 110–115.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen sumber daya manusia* (10th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas, Y. (1999). *Kinerja : teori, penilaian dan penelitian*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI.
- Indonesia, P. P. (2007). *Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- Indonesia, P. P. (2017). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 43 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Restitusi Bagi Anak yang Menjadi Korban Tindak Pidana*. Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/51733/pp-no-43-tahun-2017>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (n.d.). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid I* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Luhur, R. Y. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Biro Pengawasan Dan Pemeriksaan PT BANK PANIN Tbk. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 6(3), 1–23. <https://doi.org/0.22441/oe>



