

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Sulistyo 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 membawa citra 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

hanya disimpan tetapi juga ditata dan diatur sesuai dengan fungsi dan tujuan perpustakaan. Untuk mencapai hal ini, pustakawan perlu memiliki kemampuan dan terus berupaya untuk meningkatkan kinerja mereka, dengan fokus lebih pada kualitas layanan kepada pengguna. Salah satu langkah agar mencapai tujuan tersebut adalah pustakawan yang memiliki kinerja yang profesional dan ramah. Perpustakaan, sebagai pusat informasi, semakin diharapkan untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas dan relevan, menarik minat banyak pemustaka untuk memanfaatkannya sebagai sumber informasi yang dibutuhkan. Kinerja pustakawan, yang mencakup semua kegiatan dari pengolahan hingga pelayanan kepada pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka, merupakan komponen yang membantu.

(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.

Kinerja pustakawan dan kualitas layanan yang disediakan memiliki dampak

besar terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas dengan layanan tersebut jika kebutuhan informasi mereka terpenuhi. Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab pustakawan untuk memberikan layanan yang baik, berkualitas, dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, karena dalam beberapa situasi, pemustaka tidak dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Dengan dasar pemahaman tentang kinerja dan peran pustakawan yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan adalah hasil dari pekerjaan mereka dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu yang memiliki keahlian dalam bidang perpustakaan.

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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Kinerja Pustakawan ditinjau dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini yaitu dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal kinerja pustakawan yang baik sehingga pemustaka merasa puas dengan kebutuhan informasi yang diberikan oleh pustakawan yang bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

2. Secara Praktis

- a. Bagi instansi dan perpustakaan yang terlibat, diharapkan kajian ini dapat menjadi penilaian/evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pustakawan
- b. Bagi penulis, hal ini membawa pengetahuan, dan pengalaman penelitian, khususnya permasalahan terkait efisiensi kinerja pustakawan dan kepuasan pemustaka.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

1.5.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan pada dasarnya adalah organisasi yang bekerja sama, memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka. Namun, seiring berjalannya waktu, setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan standar yang membedakannya dari yang lain. Salah satu dari banyak kategori perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi (Basuki, 1991) adalah perpustakaan yang ada di universitas, badan bawahannya, dan lembaga yang berafiliasi dengannya. Perpustakaan ini berfungsi untuk membantu universitas mencapai tujuannya, yaitu Tri Dharma universitas (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

Selain itu, menurut (Noerhayati, 1987), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.

1.5.1.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut (Sulistyo Basuki, 2004) mengatakan fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

- 1) Fungsi Edukatif : Perpustakaan mendukung pengembangan potensi

mahasiswa melalui sistem pembelajaran yang terintegrasi dalam kurikulum pendidikan.

- 2) Fungsi Informatif : Perpustakaan membimbing mahasiswa untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi dengan mengarahkan mereka pada pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan.
- 3) Fungsi (riset-suportif) menunjang kegiatan penelitian: Dalam hal ini, data yang dikumpulkan oleh perpustakaan memberikan informasi yang memfasilitasi proses penelitian bagi dosen, mahasiswa, dan staf non-akademis.
- 4) Fungsi rekreatif : Mahasiswa bisa mengandalkan perpustakaan untuk meredakan stres setelah belajar dengan memanfaatkan beragam bahan bacaan yang ringan dan menghibur yang tersedia di sana.

Menurut Sulistyio Basuki dalam bukunya "Pengantar Ilmu Perpustakaan"

tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Memenuhi kebutuhan informasi dari anggota perguruan tinggi, termasuk dosen, mahasiswa, dan kadang-kadang melibatkan tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan sumber referensi perpustakaan untuk semua tingkatan akademik, termasuk para pengajar dan mahasiswa dari tingkat pertama hingga program pascasarjana.
- c. Menyediakan ruang untuk pengguna perpustakaan untuk belajar.
- d. Memberikan layanan peminjaman yang tepat untuk berbagai jenis

pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Perguruan Tinggi juga telah memiliki standar resmi disahkan sejak tahun 2017. Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional mengenai Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, standar tersebut sebagaimana dijelaskan di pasal 1, mencakup :

- a. standar koleksi perpustakaan;
- b. standar sarana dan prasarana perpustakaan;
- c. standar pelayanan perpustakaan;
- d. standar tenaga perpustakaan;
- e. standar penyelenggaraan perpustakaan; dan
- f. standar pengelolaan perpustakaan.

Dalam pasal 3 berbunyi, bahwa setiap penyelenggara atau pengelola perpustakaan di perguruan tinggi diwajibkan untuk mengacu pada Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (Perka No. 13 Tahun 2017 Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi). Dalam perpustakaan perguruan tinggi juga memiliki banyak Kumpulan koleksi buku atau non buku serta karya ilmiah yg lain. Koleksi dalam perpustakaan memiliki peran yang krusial karena merupakan inti layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Penting bagi koleksi tersebut untuk sesuai dengan kebutuhan pengunjungnya dan menjadi daya tarik utama perpustakaan. Salah satu faktor kunci dalam menjaga agar perpustakaan banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memadai dan relevan dengan kebutuhan pengunjung. Oleh karena itu, penting bagi setiap perpustakaan untuk membangun koleksi yang komprehensif demi kepentingan pengunjungnya.

1.5.1.3 Koleksi Perpustakaan

Menurut UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, koleksi perpustakaan mencakup semua informasi yang terdapat dalam berbagai bentuk media seperti tulisan, cetakan, dan rekaman, yang memiliki nilai pendidikan. Informasi tersebut dikumpulkan, diolah, dan disajikan sesuai dengan kepentingan pengguna, dengan memperhatikan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi. Koleksi perpustakaan merupakan kumpulan bahan yang dikumpulkan, diolah, dan disebarkan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, seperti yang dijelaskan oleh Perpustakaan Nasional RI pada tahun 1999. Sedangkan, menurut (Soeatminah, 1992) mengatakan bahwa koleksi perpustakaan dapat berupa kumpulan buku-buku atau materi lainnya yang dikumpulkan oleh individu atau lembaga tertentu. Koleksi perpustakaan adalah salah satu unsur yang sangat penting di dalam perpustakaan. Dalam konteks paradigma yang baru, dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap pelayanan perpustakaan sebagian besar bergantung pada kualitas koleksinya.

Menurut dalam buku pedoman pembinaan koleksi dan pengetahuan literatur (Siregar, n.d 1999.) Koleksi perpustakaan meliputi semua materi perpustakaan yang telah dikumpulkan, diproses, dan disimpan untuk dipresentasikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi para pengunjungnya. Dariuraian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa koleksi perpustakaan adalah seluruh materi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjungnya dan dapat diakses oleh mereka.

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi yang tertuang dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 menjelaskan

tentang berbagai macam koleksi yang wajib dimiliki oleh perpustakaan di perguruan tinggi meliputi :

a. Jenis Koleksi

1. Koleksi perpustakaan terdiri dari beragam jenis karya, seperti buku, majalah, koran, video, dan audio, yang terbagi menjadi dua kategori utama: fiksi dan nonfiksi.
2. Perpustakaan menyediakan berbagai bahan pustaka non-fiksi, seperti buku wajib mata kuliah, buku bacaan umum, referensi terpercaya, terbitan berkala terkini, karya tulis lokal yang informatif, laporan penelitian, dan literatur kelabu yang jarang ditemui.

b. Jumlah Koleksi

1. Koleksi buku wajib per mata kuliah di perpustakaan harus mencapai minimal 3 judul.
2. Koleksi buku pengayaan di perpustakaan berjumlah dua kali lipat dari jumlah buku wajib per mata kuliah.
3. Jenis dan jumlah koleksi audio visual di perpustakaan disesuaikan dengan kurikulum, program studi, dan kebutuhan pembelajaran di setiap perguruan tinggi.
4. Koleksi jurnal ilmiah di perpustakaan harus mencakup minimal 2 judul jurnal ilmiah yang relevan untuk setiap program studi.
5. Setiap program studi di perguruan tinggi harus memiliki akses minimal 2 judul jurnal ilmiah yang berlangganan atau diterima secara rutin oleh perpustakaan.
6. Setiap program studi di perguruan tinggi harus memiliki akses

minimal 1 judul majalah ilmiah populer yang berlangganan atau diterima secara rutin oleh perpustakaan.

7. Repositori perpustakaan menyimpan berbagai karya ilmiah yang dibuat oleh siswa di kampus, seperti tesis, skripsi, disertasi, makalah seminar, simposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, pidato pengukuhan, artikel jurnal, publikasi internal kampus, dan majalah atau buletin.

c. Pengembangan Koleksi

Setiap tahun, perpustakaan harus menambahkan minimal 3% judul baru ke dalam koleksinya.

d. Koleksi Muatan Lokal

Perpustakaan memiliki koleksi muatan lokal yang mencakup hasil penelitian, tesis, disertasi, skripsi, makalah seminar, simposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, pidato pengukuhan, artikel jurnal, majalah, dan buletin kampus.

e. Koleksi Referensi

Perpustakaan memiliki kumpulan referensi yang terdiri dari kamus, ensiklopedi, sumber biografi, bibliografi, buku pegangan, manual, atlas, peta, kitab suci, direktori, dan abstrak.

f. Pengolahan Bahan Perpustakaan

Koleksi perpustakaan dikelola secara sistematis dengan mendeskripsikan, mengklasifikasikan, memberi judul pokok bahasan, dan menyusunnya sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan.

g. Cacah Ulang / Stock Opname

Proses pencacahan ulang dilakukan untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data koleksi perpustakaan paling sedikit dalam 3 tahun sekali.

h. Penyiangan

Pembersihan koleksi perpustakaan dilakukan minimal setiap 3 (tiga) tahun sekali dengan melibatkan jurusan/program studi terkait. Koleksi perpustakaan yang rusak, tidak dapat diperbaiki, atau tidak dapat dikonversi ke bentuk lain akan dibersihkan.

i. Pelestarian Koleksi

Upaya pelestarian koleksi perpustakaan mencakup pencegahan kerusakan fisik, seperti menjaga kebersihan, kelembaban, dan suhu ruangan, serta penanganan bahan perpustakaan yang tepat.

1.5.1.4 Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan peraturan yang dituangkan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Pendidikan Tinggi, layanan perpustakaan akan didefinisikan sebagai berikut :

a. Jam buka layanan

Perpustakaan buka minimal 54 jam per minggu untuk melayani para pemustaka.

b. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka, antara lain :

1. Layanan sirkulasi

2. Layanan referensi
3. Layanan literasi informasi

Bersamaan dengan berjalannya berbagai layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, pustakawan pun perlu bersiap untuk mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat luas. Upaya ini dikenal sebagai promosi perpustakaan. Di perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan tak hanya menyediakan koleksi buku, tetapi juga aktif mempromosikan fungsi dan layanan perpustakaan kepada para mahasiswa. Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 13 Tahun 2017, perpustakaan diwajibkan untuk melaksanakan kegiatan promosi. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan berbagai fungsi perpustakaan dan mengajak para civitas akademika untuk memanfaatkan koleksi yang tersedia secara maksimal.

Tujuan promosi perpustakaan, seperti yang dijelaskan Stanley dalam (Darmono, 2001), adalah untuk mengubah persepsi, sikap, dan tindakan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan cara mempersuasi mereka untuk menerima ide, layanan, pendapat, atau produk yang ditawarkan oleh perpustakaan. Selain fokus pada strategi promosi, perpustakaan perguruan tinggi juga perlu memperhatikan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya. SDM perpustakaan mencakup kepala perpustakaan, pustakawan, dan staf teknis, sebagaimana diatur dalam Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 13 Tahun 2017. Staf perpustakaan tersebut antara lain :

1. Kepala Perpustakaan
 - a. Kepemimpinan perpustakaan berada di tangan seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada pimpinan perguruan tinggi.

- b. Kepala perpustakaan harus memiliki minimal gelar magister dalam ilmu perpustakaan dan informasi atau gelar lain yang telah mengikuti program pelatihan dan pendidikan perpustakaan.
- c. Kepala Perpustakaan Perguruan Tinggi wajib menunjukkan kualifikasinya dengan memiliki sertifikat kompetensi perpustakaan dari lembaga sertifikasi yang diakui.

2. Pustakawan

- d. Perpustakaan wajib menyediakan 1 pustakawan untuk setiap 500 mahasiswa, sebagai standar minimal layanan.

3. Tenaga Teknis Perpustakaan

- e. Perpustakaan wajib menyediakan 1 tenaga teknis untuk setiap 5.000 mahasiswa, sebagai standar minimal.

Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan harus melek teknologi informasi agar mampu beradaptasi dengan zaman dan berinovasi dalam mengelola perpustakaan. Transformasi dari perpustakaan konvensional ke perpustakaan digital dan automasi menjadi keharusan, sebagaimana diatur dalam Perka Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan pengguna. TIK di perpustakaan perguruan tinggi merupakan sistem yang saling terhubung dan memengaruhi, serta berperan dalam pemberdayaan perpustakaan.

1.5.1.5 Fasilitas Perpustakaan

Di era globalisasi, perpustakaan harus memiliki kompetensi yang tinggi agar dapat benar-benar menunjukkan kemampuan, efektivitas, dan dampak nyata yang dimilikinya. Menurut (Sutarno, 2005), pencapaian kompetensi perpustakaan melibatkan empat bidang utama:

- a. pengetahuan yang kuat dan keterampilan profesional staf perpustakaan,
- b. pengumpulan sumber informasi yang komprehensif,
- c. sarana dan prasarana yang lengkap, dan
- d. pemanfaatan secara optimal seluruh sumber daya yang ada di dalam perpustakaan.

Menurut Standar Perpustakaan Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi (Perpusnas, 2011), ada beberapa aspek utama yang perlu dipertimbangkan ketika menjalankan perpustakaan universitas. Hal ini meliputi: koleksi (termasuk pengembangan dan pelestariannya), sumber daya staf, layanan yang ditawarkan, fasilitas (gedung itu sendiri), anggaran, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, dan kolaborasi dengan perpustakaan lain.

Singkatnya, fasilitas penting perpustakaan universitas harus mencakup hal-hal berikut: koleksi, sumber daya manusia, layanan yang diberikan, teknologi informasi dan komunikasi, infrastruktur yang memadai, dan anggaran yang komprehensif. Perpustakaan yang efektif memerlukan sistem untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya informasi untuk memastikan sumber daya tersebut mudah diambil dan bermanfaat bagi pengunjung. Hal ini memerlukan staf terampil yang berdedikasi untuk tugas-tugas ini. Di era globalisasi saat ini, sebagaimana ditekankan (Widodo & Maryadi, 2010), perpustakaan memerlukan sumber daya manusia yang aktif.

Kualitas sumber daya manusia di perpustakaan sangat penting dalam berbagai cara yang berdampak langsung pada pengunjung. Menurut (Rahayuningsih, 2015), aspek-aspek kunci tersebut meliputi:

- a. peduli dan penuh perhatian,
- b. tanggap dan cepat,
- c. memiliki pengetahuan dan keterampilan mencari, dan
- d. menepati janji dengan hasil yang akurat dan relevan.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, sebagaimana diuraikan dalam Standar Nasional (Perpusnas, 2011) , mencakup beberapa bidang utama: jam buka, layanan sirkulasi (meminjam dan mengembalikan bahan), pinjaman antar perpustakaan, layanan referensi, pendidikan pengguna/program literasi informasi , dan dukungan pengambilan informasi. (Rahayuningsih, 2015) memperluas daftar ini dengan memasukkan layanan tambahan seperti penyewaanloker, fotokopi, akses ke jurnal, dan jumlah maksimum barang yang dapatdipinjam oleh pelanggan.

Menurut Standar Perpustakaan Nasional (SNP) Nomor 13 Tahun 2017, fasilitas perpustakaan mencakup dua kategori penting:

- a. Fasilitas Akses Informasi: Fasilitas tersebut minimal harus mencakup perabot, peralatan, dan peralatan untuk peminjaman dan pengembalian bahan dan informasi perpustakaan.
- b. Fasilitas Area Layanan: Fasilitas ini minimal harus terdiri dari furnitur dan peralatan yang sesuai dengan layanan perpustakaan khusus yang ditawarkan. Sebagaimana yang ada dalam Standar

Perpustakaan Nasional (SNP) Nomor 13 Tahun 2017, perpustakaan hendaknya mengalokasikan ruang sesuai dengan proporsi yang disarankan sebagai berikut:

- c. Area Pengumpulan: 45%
- d. Area Pengguna: 25%
- e. Wilayah Kerja: 10%
- f. Area Lain (misalnya toilet, lobi, ruang seminar/teater): 20%

Sesuai Pasal 38 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2017, seluruh penyelenggara perpustakaan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan Standar Perpustakaan Nasional. Sarana dan prasarana tersebut harus dimaksimalkan dan diperbarui seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

1.5.2 Kinerja Pustakawan

1.5.2.1 Pengertian Kinerja Pustakawan

Kinerja memiliki kata dari istilah *performance*. Beberapa orang juga menjelaskan *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Meskipun demikian, sebenarnya konsep kinerja mencakup lebih dari sekadar hasil kerja, melainkan juga mencakup bagaimana proses pekerjaan berlangsung. (Mangkunegara, 2015) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Menurut Rajagukguk dalam (Pusparini et al., 2018) didefinisikan sebagai perilaku organisasi yang langsung terkait dengan produksi barang atau penyampaian jasa.

Kinerja sering kali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja.

(Anwar Prabu, 2005) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai pencapaian hasil kerja dalam hal kualitas dan jumlah yang dihasilkan oleh seorang karyawan saat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pusparini et al., 2018) dijelaskan sebagai perilaku organisasional yang memiliki keterkaitan langsung dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Kinerja sering kali diinterpretasikan sebagai pencapaian tugas, yang pada dasarnya merujuk pada aktivitas yang diperlukan oleh pekerja. Kinerja pegawai secara dasarnya terbentuk ketika kebutuhan pegawai terpenuhi, sehingga kepuasan kerja dapat dicapai.

Jika kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan peningkatan kinerja karyawan sulit dicapai. Kinerja mencakup proses kerja dan hasil kerja (Wibowo, 2008). Kinerja melibatkan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, serta kontribusi ekonomi. Berdasarkan pengertian tersebut, kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, serta kontribusi ekonomi.

Pengertian lain menurut Maluyu S. P. Hasibuan dikuti (Darmono, 2009) adalah bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan, yang didasarkan pada keahlian, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang digunakan. Dilanjutkan oleh Yaslis (Ilyas, 1999),

kinerja dapat diartikan sebagai penampilan hasil karya personel yang mencakup kualitas dan kuantitas dalam suatu organisasi. Deskripsi kinerja melibatkan tiga komponen penting, yaitu tujuan, ukuran, dan penilaian.

Oleh karena itu, kinerja didefinisikan sebagai pencapaian atau tingkat kemampuan seseorang selama periode waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama sebelumnya.

1.5.2.2 Dimensi Kinerja Pustakawan

Menurut (Wirawan, 2009) dalam (Susanti, 2011), kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi, yaitu:

- a. Hasil Kerja: Merupakan hasil kerja yang dicapai dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kualitas dan kuantitasnya.
- b. Perilaku Kerja: Merupakan perilaku yang ditampilkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya, termasuk perilaku pribadi dan perilaku kerja.
- c. Sifat Pribadi yang Berhubungan dengan Pekerjaan: Merupakan sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya, seperti kemampuan, minat, dan motivasi.

Dalam konsep manajemen perpustakaan, pustakawan dianggap sebagai sumber daya yang penting. Mereka diharapkan mampu memanfaatkan dan meningkatkan potensi sepenuhnya untuk meningkatkan produktivitas. Hal ini diikuti oleh terciptanya hubungan kerja yang baik, penuh rasa hormat, dan saling membangun. Kinerja pustakawan yang optimal adalah salah satu faktor yang mempengaruhi

produktivitas yang lebih baik (Susanti, 2011).

1.5.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pustakawan

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja di dalam sebuah perusahaan, sebagaimana didefinisikan oleh para ahli, dapat dirinci sebagai berikut, menurut (Mangkunegara, 2017) ada 3 faktor :

1. Faktor Individual yang terdiri dari : Kemampuan, Latar belakang, Demografi
2. Faktor Psikologis yang terdiri dari: Persepsi, Attitude, Personality, Pembelajaran, Motivasi
3. Faktor organisasi yang terdiri dari: Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur, Job Design.

Menurut (Pusparini et al., 2018) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sebagai berikut

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan keterampilan atau keahlian seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Semakin tinggi kemampuan dan keahliannya, maka seseorang dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Pengetahuan

Ini merujuk pada pemahaman tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya cenderung memberikan hasil pekerjaan yang unggul, begitu juga sebaliknya. Dengan merujuk pada teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja seorang pustakawan mencakup keberhasilan secara menyeluruh dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan,

yang mencakup aspek-aspek seperti kualitas, kuantitas, kemampuan kerjasama, pemahaman terhadap tugas, kedisiplinan, keinginan untuk menjalankan tugas baru, dan kemampuan peningkatan diri. Namun, hal ini juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerja.

1.5.2.4 Pengukuran Kinerja Pustakawan

Pengukuran kinerja perpustakaan telah menjadi topik yang sangat relevan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 1993, Institute of Development Studies University of Sussex di Inggris telah melaporkan implementasi pengukuran 14 indikator kinerja di perpustakaan. Tahun berikutnya, Grup Perpustakaan Umum Council of Australian State Librarians menghasilkan sepuluh kriteria penting untuk perpustakaan umum. Pengukuran dua puluh indikator kinerja yang dapat digunakan untuk semua jenis perpustakaan di semua negara telah disosialisasikan pada konferensi IFLA ke-61 di Turki pada tahun 1995. Selanjutnya, Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe (EQLIPSE) pada tahun 1997 menetapkan standar untuk mengukur 54 indikator dengan 71 lembar data. Pada tahun 1998, International Organization for Standardization (ISO) mengeluarkan ISO 11620, yang berisi pedoman untuk mengukur indikator kinerja perpustakaan (Darmono, 2009).

Untuk mengukur kinerja perpustakaan, hal yang paling penting harus diperhatikan adalah visi, misi, tujuan, dan sasaran perpustakaan. Oleh karena itu, harus ada sasaran yang jelas dan tepat. Beberapa orang percaya bahwa pengukuran kinerja perpustakaan akan memberikan penilaian yang baik atau buruk. Namun, tingkat pencapaian sasaran menentukan kualitas hasil pengukuran.

Problem permasalahan masih perlu dibangun dan disosialisasikan. Kalaupun perpustakaan Masalah perencanaan ini masih perlu dibina dan dibudayakan. memiliki perencanaan tertulis, mereka biasanya tidak mencatat kualitas sasaran secara kuantitatif (Darmono, 2009)

Metode pengukuran indikator kinerja sangat penting untuk menentukan keberhasilan organisasi publik. Penilaian akhir kinerja sangat dipengaruhi oleh ketepatan pengukuran, yang mencakup metode pengumpulan data. Menurut Mahmudi (2005), tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan akan menentukan kinerja layanan. Tujuan dari penilaian kinerja sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
2. Menyediakan metode untuk mengajar karyawan.
3. Meningkatkan kinerja berikutnya.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan.
5. Meningkatkan motivasi pegawai.
6. Membangun akuntabilitas publik.

Untuk memanfaatkan kedua makna pengukuran kinerja, yaitu evaluasi kinerja dan pengukuran kinerja sendiri, terlebih dahulu perlu menetapkan tujuan program. Pengukuran kinerja menghubungkan perencanaan strategis dengan akuntabilitas. Jika ada bukti atau indikator atau metrik capaian yang menunjukkan bahwa suatu organisasi mencapai pencapaian tujuan, organisasi tersebut dianggap berhasil. Metode dan teknik yang digunakan untuk menilai kinerja kegiatan

dilakukan dengan mengevaluasi tingkat kesesuaian antara program dan aktivitasnya. Menurut Mahmudi (2005), penilaian kinerja dapat digunakan sebagai cara untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi selama periode waktu tertentu. Selain itu, penilaian tersebut juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi.

Untuk mengukur kinerja program, tujuan program harus disertakan dengan indikator kinerja. Indikator kinerja digunakan untuk mengukur kemajuan dalam mencapai tujuan tersebut (Mardiasmo, 2001). Lebih lanjut, Mardiasmo menjelaskan bahwa sistem ukurankinerja biasanya dibagi menjadi 5 kategori, yaitu:

1. Indikator Input: Mengukur sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu proses, program, atau aktivitas untuk menghasilkan keluaran (output atau outcome). Indikator ini mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya perpustakaan, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan, dan sebagainya yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Dengan memeriksa distribusi sumber daya, suatu lembaga dapat menganalisis apakah alokasi sumber daya yang dimiliki telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
2. Indikator Output: Indikator ini mengukur sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan, yang dapat berupa fisik dan/atau nonfisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur output yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Dengan membandingkan output yang direncanakan dan yang betul-betul terrealisir, instansi dapat menganalisis sejauh mana kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana. Indikator output hanya dapat menjadi landasan untuk menilai

kemajuan suatu kegiatan apabila tolok ukur terkait dengan sasaran kegiatan yang jelas dan dapat diukur. Oleh karena itu, indikator output harus sesuai dengan ukuran dan fungsi instansi.

3. Indikator Outcome: semua yang menunjukkan bagaimana output (efek langsung) berfungsi dalam jangka menengah. Informasi yang diperlukan untuk mengukur hasil seringkali tidak lengkap dan sulit diperoleh. Oleh karena itu, setiap organisasi harus mempelajari berbagai metode untuk mengukur hasil dari pekerjaan. Seringkali, pengukuran indikator output berbeda dengan pengukuran indikator outcome.
4. Indikator Benefit: menggambarkan keuntungan dari indikator hasil. Manfaat tersebut biasanya tidak terlihat segera. Setelah beberapa waktu, keuntungan muncul dalam jangka pendek atau panjang. Indikator keuntungan menunjukkan hasil yang diharapkan jika output dapat diselesaikan dan berfungsi dengan baik (tepat waktu dan tepat lokasi).
5. Indikator Impact: menggambarkan efek dari keuntungan yang diperoleh. Indikator impact juga baru, seperti indikator benefit, dan dapat dikenal dalam jangka waktu menengah atau jangka panjang. Indikator dampak menunjukkan dasar pemikiran tentang pelaksanaan kegiatan, yang menggambarkan aspek pelaksanaan kegiatan secara makro, serta tujuan kegiatan di tingkat sektoral, regional, dan nasional.

Menurut (Robbins, 2016), Indikator kinerja adalah alat yang digunakan untuk mengukur pencapaian karyawan. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

1. Kuantitas: Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah jumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas dapat diukur sebagai ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut.
2. Kualitas Kerja: Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari kepuasan karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.
3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*): Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.
4. Efektifitas (*Effectiveness*): Efektifitas adalah tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Dalam pemanfaatan sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi, dan bahan baku yang ada di organisasi, dapat digunakansemaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian: Kemandirian adalah ketika seseorang dapat melakukan tugasnya sendiri tanpa bantuan, bimbingan, atau pengawasan. Kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian karyawan dapat menunjukkan apakah kinerja karyawan meningkat atau menurun. Ini berarti bahwa pekerja yang mandiri dapat melakukan tugasnya sendiri tanpa meminta bantuan, bimbingan, atau pengawasan dari orang lain.

Dengan demikian, kinerja karyawan dapat diukur melalui indikator kinerja yang mencakup kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik, kuantitas yang tinggi, ketepatan waktu yang baik, efektifitas yang tinggi, dan kemandirian yang tinggi dapat dianggap memiliki kinerja yang baik.

1.5.3 Kepuasan Pemustaka

1.5.3.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kotler (2008) menyatakan bahwa kepuasan seseorang diperoleh setelah membandingkan hasil kinerja yang diperoleh dengan harapan mereka. Oleh karena itu, baik kepuasan maupun ketidakpuasan adalah hasil atau kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan layanan atau jasa. Namun, Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seorang individu setelah membandingkan kinerjanya dengan harapan. Tingkat kepuasan berasal dari perbedaan antara kinerja dan harapan. Jika kinerja seorang individu sesuai atau melebihi harapan, maka mereka akan merasa puas dan senang.

Sebaliknya, akan ada kekecewaan jika hasil kinerja tidak sesuai harapan. Selain itu, kepuasan pembaca juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Ini termasuk koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis layanan yang disediakan, dan jumlah karyawan yang menyediakan layanan kepada pembaca.

(Maulidyah, 2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan Utilitas berhubungan signifikan dengan biaya kemudahan perolehan informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan memberikan informasi. Sedangkan, (Ratnawati, 2003) mengacu pada Herson dan Altman, menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang rumit. Kualitas layanan dapat menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan, dan sebaliknya. Menurut (Rahayuningsih, 2015), kepuasan pemustaka tercapai ketika persepsi mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

1.5.3.2 Metode pengukuran Kepuasan Pemustaka

Untuk mengukur kepuasan pemustaka secara akurat dan objektif, diperlukan metode dan alat ukur yang tepat. Salah satu metode yang umum digunakan di perpustakaan adalah dengan Metode LibQual+TM: Metode ini adalah salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL+TM adalah turunan dari ServQUAL, yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL+TM memungkinkan penilaian sistematis untuk menentukan tingkat suatu perpustakaan. LibQUAL+TM melihat bagaimana pengguna melihat dan mengharapkan layanan perpustakaan.

Dengan menggunakan metode LibQual+™, perpustakaan dapat mengumpulkan data yang akurat dan memahami pendapat pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan, sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

(Thompson et al., 2009) menjelaskan bahwa LibQUAL+™ memiliki tiga dimensi utama sebagai variabel pengukuran, yaitu:

(a) *Affect of Service*, mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dimensi ini meliputi:

1. Jaminan/kepastian (*Assurance*) : mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan pengetahuan, wawasan, keahlian, dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Faktor-faktor ini membangun rasa percaya pengguna terhadap layanan perpustakaan.
2. Empati/kepeduliam (*Empathy*) : mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kepedulian dan perhatian pustakawan/petugas perpustakaan terhadap setiap pengguna secara individu.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) : mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kesiapan dan ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan, serta kesediaan mereka untuk selalu membantu.
4. Reabilitas/ketanggapan (*Reliability*) : mengukur kualitas layanan

perpustakaan berdasarkan kemampuan pustakawan/petugas perpustakaan untuk memberikan janji dan harapan dalam pelayanan, dan kemudian memenuhinya secara tepat dan akurat.

- b. *Information of Control* mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi, cakupan isi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu akses informasi, kelancaran akses informasi, peralatan, kenyamanan, dan kemandirian pengguna dalam mendapatkan informasi.
- c. *Library as Place* mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kenyamanan dan kemudahan akses fisik pengguna terhadap fasilitas perpustakaan, seperti ruang baca, ruang diskusi, komputer, dan lainnya. Dimensi ini juga menilai bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang dengan baik dan bagaimana perpustakaan menjadi simbol dan tempat perlindungan bagi pengguna.

Berdasarkan observasi di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang, pustakawan umumnya memberikan layanan yang baik dan responsif. Namun, ada beberapa aspek keramahan yang perlu ditingkatkan, seperti saat menyapa pemustaka. Kenyamanan dan kondisi gedung cukup baik, dengan suasana yang kondusif di lantai 1. Tata ruang perpustakaan cukup menarik dengan ruangan-ruangan fungsional dan fasilitas yang memadai. Namun, perlu peningkatan pada penutup ruang antara ruang baca dan ruang common room untuk meminimalkan kebocoran suara. Koleksi non fisik masih perlu diperbanyak, sedangkan koleksi fisik sudah cukup memadai. Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang memiliki peran penting dalam menyediakan informasi, dan perlu terus

meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.

1.5.3.3 Faktor yang menentukan kepuasan pemustaka

Di dunia perpustakaan, kepuasan pengunjung merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan institusi (Firman & Rahmah, 2012). Selain itu, (Rahayuningsih, 2015) menekankan bahwa kepuasan pengunjung berfungsi sebagai pintu gerbang menuju operasional perpustakaan yang berkelanjutan. Dua faktor utama mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a. Faktor Berwujud: Ini mencakup aspek-aspek seperti kinerja, kualitas, keandalan, dan biaya.
- b. Faktor Tak Berwujud: Ini mencakup unsur-unsur seperti perhatian, kesopanan, proaktif, dan kemampuan memecahkan masalah.

Sutardji dan Maulidiah menegaskan bahwa kepuasan pelanggan menunjukkan korelasi langsung dengan faktor-faktor seperti biaya, kemudahan akses informasi, kecepatan pencarian informasi, dan layananpenyediaan informasi.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka, sebagaimana dituangkan dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, harus berpegang pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Memprioritaskan kebutuhan dan minat pengguna: Menyesuaikan layanan dan sumber daya perpustakaan agar selaras dengan kebutuhan dan preferensi spesifik komunitas pelindung.
- b. Pastikan akses yang adil: Memberikan kesempatan yang sama kepada semua pengunjung untuk memanfaatkan layanan dan sumber daya perpustakaan, tanpa

- memandang latar belakang atau afiliasi mereka.
- c. Mengoptimalkan penyampaian layanan: Menerapkan prosedur yang efisien dan efektif untuk memberikan layanan perpustakaan, memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan positif.
 - d. Menetapkan peraturan yang jelas dan konsisten: Mengembangkan pedoman yang terdefinisi dengan baik dan transparan yang mengatur pengoperasian perpustakaan, memastikan keadilan dan konsistensi dalam pemberian layanan.
 - e. Merampingkan proses layanan: Menerapkan prosedur yang efisien dan ramah pengguna untuk mengakses layanan dan sumber daya perpustakaan, meminimalkan waktu tunggu dan memaksimalkan kenyamanan

1.5.4 Penelitian Terdahulu

Di sini penulis akan menjelaskan dari beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kajian penelitian ini meliputi:

Syahfira Tanjung dalam skripsinya *“Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara”* metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi. Teknik pengolahan data dengan cara uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji konfirmasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sikap SDM perpustakaan dalam melayani dibagian layanan sirkulasi.

Munawarah *“Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Ranry”* metode penelitian yang

digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Ranry. Teknik pengolahan data menggunakan angket, dokumentasi.

Skripsi Marliana Sianipar, yang berjudul *"Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara"*, dilakukan oleh seorang mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pustakawan melayani pemustaka dalam layanan sirkulasi, dengan aspek kehandalan, empati, dan perhatian pustakawan sebagai indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam aspek kehandalancukup baik karena pustakawan memiliki kemampuan tanggap dalam mencariinformasi. Namun, aspek empati sudah cukup baik tetapi kurang dalam menunjukkan kepedulian kepada pemustaka, serta aspek perhatian kurang proaktif terhadap kebutuhan pemustaka.

Dari penelitian di atas terlihat perbedaannya. subjek penelitian penulis lebih fokus pada kinerja menurut bagian dan tugasnya masing-masing, adapun Beberapa penelitian terdahulu lebih fokus pada subjek penelitian manajemen, kompetensi, pelayanan sumber daya manusia saja. Kemudian tempat dan waktu penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian diatas. Penelitian yang sedang dilakukan peneliti ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pustakawan ditinjau dari kepuasan pemustaka di Perpustakaan

Universitas Ma Chung Malang.

1.6 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

(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.

Untuk memperjelas tujuan penelitian, variabel yang terkait dengan kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang dinilai dengan menggunakan tabel yang disediakan sebagai berikut:

Table 1.1
Variabel dan Indikator.

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja pustakawan	a. Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pustakawan yang melayani pemustaka dalam jumlah yang cukup 2. Pustakawan berpenampilan rapi dan ramah dalam melakukan pekerjaan 3. Pustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaan
	b. Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pustakawan mampu menata koleksi yang ada dengan baik sesuai jenisnya masing-masing 5. Klasifikasi dan Pengkatalogisan cukup baik 6. Pustakawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Variabel	Sub Variabel	Indikator
	c. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	7. Pustakawan datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan 8. Pustakawan selalu ada dilokasisaat dibutuhkan 9. Pustakawan dapat mengatur waktu dalam urusan pekerjaan dengan baik
	d. Efektivitas Kerja (<i>Effectiveness</i>)	10. Pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, komprhensif dan bersifat aktual 11. Pustakawan menjalankan tugasnya dengan profesional 12. Pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka
	e. Kemandirian	13. Pustakawan mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi 14. Pustakawan mampu memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan 15. Pustakawan mampu mengelola perpustakaan secara mandiri

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan dan Jenis 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.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Ma Chung Malang di Villa Puncak Tidar Blok N no. 1, Doro, Karangwidoro, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena sudah melakukan pra survey di lokasi tersebut. Penelitian ini difokuskan pada semua mahasiswa Universitas Ma Chung Malang yang masih aktif dalam kegiatan perkuliahan dan menjadi anggota perpustakaan.

1.7.3 Konseptual Penelitian

Beberapa aspek konseptual yang relevan dalam penelitian ini mencakup kepuasan pengguna, perpustakaan perguruan tinggi dan kinerja pustakawan. Kepuasan yang dipertimbangkan dalam penelitian ini adalah sehubungan dengan kualitas pelayanan kinerja pustakawan yang ada di Perpustakaan Universitas Ma

Chung Malang. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Ma Chung Malang yang telah mengunjungi perpustakaan dalam kegiatan perkuliahan mereka.

1.7.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

(Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa populasi merujuk pada cakupan keseluruhan yang melibatkan objek atau subjek tertentu dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari secara analitis, diikuti dengan pengambilan kesimpulan berdasarkan hasil analisis tersebut.

Berdasarkan konsep yang sama, (Arikunto, 2017) menjelaskan bahwa populasi merujuk pada totalitas subjek yang menjadi fokus penelitian. Apabila peneliti bermaksud untuk meneliti semua elemen yang tergolong dalam lingkup penelitian, maka studi tersebut dapat dikategorikan sebagai penelitian populasi. Temuan dari penelitian terhadap populasi tersebut kemudian dianalisis, disimpulkan, dan kesimpulan yang diambil dapat diterapkan pada keseluruhan populasi. Berdasarkan data kunjungan ke Perpustakaan Universitas Ma Chung dari tanggal 1 Oktober 2023 hingga 29 Desember 2023 (selama 3 bulan terakhir), terdapat total 2.127 kunjungan. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih oleh peneliti adalah rata-rata jumlah pengunjung per minggu ke Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang selama 3 bulan terakhir, yaitu $\{(2.127 \text{ orang} : 3 \text{ bulan}) : 4 \text{ minggu}\}$, yang menghasilkan jumlah sekitar 177,25, yang kemudian dibulatkan menjadi 177 orang.

2. Sampel

Sampel merujuk pada sebagian dari keseluruhan populasi yang mencerminkan karakteristik populasi secara umum. (Arikunto, 2017) menjelaskan bahwa sampel merupakan bagian dari total populasi yang memiliki ciri-ciri yang mirip dengan populasi tersebut. Jika jumlah keseluruhan subjek kurang dari 100, maka keseluruhan populasi dapat digunakan sebagai sampel penelitian. Namun, jika jumlah subjek melebihi 100, disarankan untuk mengambil sampel sebesar minimal 10-15%, 15-30%, atau lebih dari total populasi. Jadi, sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti adalah sebesar 30% dari jumlah populasi, yaitu 177 orang, sehingga dihasilkan sekitar 53,11 orang yang dibulatkan menjadi 53 orang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*, yang merupakan pendekatan yang memberikan kesempatan yang setara kepada setiap elemen dalam populasi untuk menjadi bagian dari sampel. Salah satu teknik yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* yaitu dengan cara menyebar luaskan *link google form* melalui *whatsapp*. Sebanyak 53 mahasiswa dari Universitas Ma Chung kemudian dipilih dan diminta untuk mengisi kuesioner Google Form yang telah disiapkan oleh peneliti.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pendekatan untuk mengumpulkan data yang akan dianalisis adalah melalui penggunaan data primer. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi dari responden, sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2017)

Dalam konteks ini, penelitian menggunakan kuesioner atau survei untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang. Variabel kepuasan pemustaka difokuskan pada empat indikator utama, yakni kepuasan terhadap kuantitas, kualitas kerja, ketepatan waktu (*timeliness*), efektivitas kerja (*effectiveness*), dan kemandirian. Setiap indikator dijabarkan kedalam beberapa pernyataan, dengan tiap-tiap pernyataan dilengkapi dengan lima opsi jawaban, mulai dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas hingga tidak puas.

1.7.5.1 Observasi

Menurut definisi Suharsimi Arikunto adalah pengamatan langsung terhadap lingkungan fisik dan kegiatan yang sedang berlangsung, dilakukan dengan menggunakan alat penginderaan mencakup semua aktivitas perhatian terhadap objek yang sedang diteliti. Diharapkan dalam penelitian ini dapat melakukan observasi dalam kondisi yang sesungguhnya dan alamiah.

1.7.5.2 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang disurvei untuk mendapatkan jawaban. (Sugiyono, 2015). Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data yang berkaitan dengan bahan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui *Google Form*. Dalam penelitian ini, peneliti mendatangi perpustakaan dan meminta sebentar waktu kepada mahasiswa Universitas Ma Chung yang berada di perpustakaan, kemudian memberikan *Link Google form* yang

telah disiapkan untuk diisi oleh responden. Setelah itu, peneliti menunggu sampai responden selesai mengisi formulir.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Dalam kuesioner yang disusun peneliti yang terdiri dari pertanyaan skala Likert, (Sugiyono, 2006) menyatakan bahwa skala Likert adalah alat yang digunakan untuk menilai sikap, respons, dan persepsi individu atau kelompok terhadap situasi sosial yang sedang berlangsung.

Penelitian ini menggunakan kombinasi teknik analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif sederhana untuk menganalisis data. Hasil pengolahan data kemudian dianalisis dalam bentuk penjabaran atau interpretasi (Sugiyono, 2013). Kegiatan yang dilakukan adalah menganalisis data dengan mengurutkan data berdasarkan variabel dan nama responden, membuat tabulasi berdasarkan variabel dari semua responden, menampilkan data untuk masing-masing variabel yang diteliti, memberikan penjelasan tentang isi tabel, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

Menurut (Widodo & Maryadi, 2010) kegiatan pengolahan data ini yaitu :

1. Penyuntingan data

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meninjau kembali kuesioner yang telah diisi dan diberikan kepada responden. Proses editing ini dapat dilakukan setelah semua data sudah terkumpul.

2. Memberi kode (*Cooding*)

Tujuan dari kegiatan coding untuk mengkasifikasikan setiap jawaban responden

atau memberi kode untuk menjelaskan jenis kategori dari data.

3. Penyusunan data (*Tabulating*)

Aktivitas ini mencakup penyusunan data yang diperoleh dari survei, analisisnya kembali, dan pengolahan formatnya. Untuk menggambarkan kinerja pustakawan, analisis deskriptif digunakan. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Ma Chung Malang disajikan dalam tabel tunggal dengan perhitungan tabel distribusi frekuensi. Berikut ini adalah langkah-langkah analisis data yang akan menjelaskan proses statistik deskriptif ini:

A. Interval nilai dari variabel Kinerja Pustakawan

Perhitungan skor sub variabel dengan jumlah indikator 3 (buah)

Skor Tertinggi = 5

Skor Terendah = 1

Kategori = 5

Rumus :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Kategori :

SP (Sangat Puas) : $4,20 < a \leq 5,00$

P (Puas) : $3,40 < a \leq 4,20$

CP (Cukup Puas) : $2,60 < a \leq 3,40$

KP (Kurang Puas) : $1,08 < a \leq 2,60$

TP (Tidak Puas) : $1,00 < a \leq 1,08$

Sejumlah indikator dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala Likert, yang selanjutnya akan dijadikan pedoman untuk merumuskan pertanyaan atau pernyataan. Skala Likert yang digunakan akan dijelaskan kedalam paragraf berikut ini:

SP (Skor 5) = Sangat Puas

Apabila pada kenyataannya yang dirasakan melebihi harapan

P (Skor 4) = Puas

Apabila pada kenyataannya yang dirasakan sesuai harapan

CP (Skor 3) = Cukup Puas

Apabila pada kenyataannya yang dirasakan cukup sesuai dengan harapan

KP (Skor 2) = Kurang Puas

Apabila pada kenyataannya yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan

TP (Skor 1) = Tidak Puas

Apabila pada kenyataannya yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata dalam statistik adalah:

Mencari Nilai Rata-rata:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k 1^{x_i}}{n}$$

Keterangan

\bar{X} : merupakan lambang nilai rata-rata

$\sum_{i=1}^k = 1^{x_i}$: lambang Sigma menunjukkan penjumlahan dari sekelompok data.

Dibawah lambang sigma $i=1$ penjumlahan bergerak dari data pertama sedangkan di atas lambing Sigma terdapat k yang menunjukkan data terakhir atau data ke k .

Artinya kita diminta untuk menjumlahkan seluruh data dari data yang pertama sampai ke data terakhir atau data ke k . sehingga formula ini dapat dituliskan menjadi $x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_k$

n : menunjukkan banyaknya data dari $i=1$ sampai k .