

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini, kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang ditinjau untuk mengetahui kinerja pustakawan. Peneliti membagikan kuesioner melalui formulir Google kepada 53 mahasiswa yang berada di Perpustakaan. Untuk mengukurnya, peneliti menggunakan pertanyaan yang berisi fakultas dan kinerja pustakawan.

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Identitas Responden

Dalam penelitian ini, identitas responden diperoleh berdasarkan jawaban-jawaban dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Identitas tersebut meliputi nama responden dan fakultas. Penulis memilih responden sebagai objek penelitian karena mereka dapat menjadi wakil dari penjabaran identitas responden yang diteliti, sehingga membantu dalam analisis. Hasil data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Fakultas Responden

No.	Fakultas Responden	Frekuensi	Presentase
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	15	28,30%
2	Fakultas Bahasa	17	32,08%
3	Fakultas Ilmu Kesehatan	14	26,42%
4	Fakultas Teknologi dan Desain	7	13,20%
	Total	53	100%

Sumber : *Kuesioner Identitas Responden*

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden Universitas Ma Chung Malang yang berkunjung ke perpustakaan memiliki frekuensi yang berbeda – beda yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan presentase 28,30%, Fakultas Bahasa 32,08%, Fakultas Ilmu Kesehatan 26,42%, Fakultas Teknologi dan Desain 13,20%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak yang mengisi kuesioner berasal dari Fakultas..

3.1.2 Kuantitas

Tabel 3.2 Rata-rata Kuantitas

N=53

No.	Uraian	Keterangan	Frekuensi	Rata-rata (R)	Kategori
1.	Pustakawan melayani pemustaka dalam jumlah yang cukup	SP	5	3,77	Puas
		P	30		
		CP	18		
2.	Pustakawan berpenampilan rapi dan ramah	SP	6	3,81	Puas
		P	31		
		KP	16		
3.	Pustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaan	SP	4	3,43	Puas
		P	32		
		KP	17		
Total Rata-rata				3,67	Puas

Sumber : Kuesioner Penelitian 2024

Dari tabel 3.2 dapat diketahui rata-rata jawaban responden dengan 53 responden. Untuk mengukur Kinerja Pustakawan dapat dilihat dari sub variabel pertama Kuantitas dengan indikator pertama yang menyatakan pustakawan

melayani pemustaka dalam jumlah yang cukup dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang, puas 30 orang dan cukup puas 18 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,77 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan jumlah pustakawan yang melayani pemustaka. Dengan jumlah pustakawan yang memadai, pemustaka dapat mendapatkan bantuan dalam mencari informasi dan mendukung kegiatan literasi secara umum. Sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari dan menggunakan sumber daya yang tersedia.

Indikator kedua yang menyatakan pustakawan berpenampilan rapi dan ramah dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 31 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,81 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan penampilan rapi dan keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustakanya. Dalam hal ini pustakawan sudah cukup dalam memenuhi kepuasan pemustaka mengenai penampilan dan keramahan.

Indikator ketiga yang menyatakan pustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaan dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 4 orang, puas 32 orang dan kurang puas 17 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,43 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pustakawan seperti memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mengukur kinerja menurut Robbins (2016) dengan sub variabel Kuantitas di Perpustakaan Ma Chung Malang memiliki rata-rata kepuasan pemustaka sebesar 3,67 dalam kategori **Puas**. Terdapat

tiga faktor pendukung yang membuat pemustaka memberikan penilaian puas terhadap sub variabel kuantitas yaitu pustakawan yang melayani pemustaka dalam jumlah yang cukup, pustakawan berpenampilan rapi dan ramah dalam melakukan pekerjaannya, pustakawan cukup efektif dalam melakukan pekerjaan.

3.1.3 Kualitas

Tabel 3.3 Rata-rata Kualitas

N=53

No.	Uraian	Kategori	Frekuensi	Rata-rata (R)	Kategori
4.	Pembinaan koleksi perpustakaan cukup baik	SP	5	3,53	Puas
		P	32		
		KP	16		
5.	Klasifikasi dan pengkatalogisan cukup baik	SP	5	3,42	Puas
		P	31		
		KP	17		
6.	Pustakawan memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan	SP	5	3,45	Puas
		P	32		
		KP	16		
Total Rata-rata				3,46	Puas

Sumber : Kuesioner Penelitian 2024

Dari tabel 3.3 dapat diketahui rata-rata jawaban responden dengan 53 responden. Untuk mengukur Kinerja Pustakawan dapat dilihat dari sub variabel kedua Kualitas Kerja dengan indikator keempat yang menyatakan Pembinaan koleksi perpustakaan cukup baik dengan jumlah responden yang menjawab sangat

puas 5 orang, puas 32 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,53 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pembinaan koleksi di perpustakaan. Pemenuhan kebutuhan informasi dengan adanya koleksi-koleksi tersebut menimbulkan rasa puas bagi pemustaka.

Indikator kelima yang menyatakan klasifikasi dan pengkatalogisan cukup baik dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang, puas 31 orang dan kurang puas 17 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,42 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan klasifikasi dan pengkatalogisan di perpustakaan. Dengan adanya klasifikasi dan pengkatalogisan yang baik, pemustaka dapat dengan mudah menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pemustaka merasa puas dengan layanan perpustakaan.

Indikator keenam yang menyatakan pustakawan memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang, puas 32 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,45 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pengetahuan pustakawan dalam memberikan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan mampu memenuhi kepuasan pemustaka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mengukur kinerja menurut Robbins (2016) dengan sub variabel Kualitas di Perpustakaan Ma Chung Malang memiliki rata-rata kepuasan pemustaka sebesar 3,46 dalam kategori **Puas**. Terdapat tiga faktor pendukung yang membuat pemustaka memberikan penilaian puas

terhadap sub variabel produktivitas kerja yaitu pengembangan koleksi perpustakaan cukup baik, klasifikasi dan penataan bahan Pustaka cukup baik, pustakawan memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

3.1.4 Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 3.4 Rata-rata Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

N=53

No.	Uraian	Kategori	Frekuensi	Rata-rata (R)	Kategori
7.	Pustakawan datang dan pulang tepat waktu	SP	4	3,43	Puas
		P	29		
		KP	20		
8.	Pustakawan selalu ada dilokasi saat dibutuhkan	SP	6	3,45	Puas
		P	28		
		KP	19		
9.	Pustakawan dapat mengatur waktu pekerjaan dengan baik	SP	4	3,47	Puas
		P	33		
		KP	16		
Total Rata-rata				3,45	Puas

Sumber : Kuesioner Penelitian 2024

Dari tabel 3.4 dapat diketahui rata-rata jawaban responden dengan 53 responden. Untuk mengukur Kinerja Pustakawan dapat dilihat dari sub variabel ketiga Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan indikator ketujuh yang menyatakan pustakawan datang dan pulang tepat waktu dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 4 orang, puas 29 orang dan kurang puas 20 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,33 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan

bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang datang dan pulang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memperhatikan waktu yang telah ditentukan dan tidak terlambat sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Indikator kedelapan yang menyatakan pustakawan selalu ada dilokasi saat dibutuhkan dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 28 orang dan kurang puas 19 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,45 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang selalu ada dilokasi saat dibutuhkan. Hal ini menunjukan bahwa pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dan siap membantu pemustaka saat dibutuhkan.

Indikator kesembilan yang menyatakan pustakawan dapat mengatur waktu pekerjaan dengan baik dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang,puas 32 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,47 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang dapat mengatur waktu pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan menunjukkan keseriusan dan komitmenpustakawan terhadap pekerjaannya. Hal ini meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadappustakawan dan memperkuat hubungan antara pemustaka dan pustakawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mengukur kinerja menurut Robbins (2016) dengan sub variabel Ketepatan Waktu(*Timeliness*) di Perpustakaan Ma Chung Malang memiliki rata-rata kepuasan pemustaka sebesar 3,46 dalam kategori **Puas**. Terdapat tiga faktor pendukung yang membuat pemustaka

memberikan penilaian puas terhadap sub variabel manajemen waktu yaitu pustakawan datang dan pulang tepat waktu, pustakawan selalu ada dilokasi saat dibutuhkan, pustakawan dapat mengatur waktu pekerjaan dengan baik.

3.1.5 Efektivitas Kerja (*Efectiveness*)

Tabel 3.5 Rata-rata Efektivitas Kerja (Efectivenness)

N=53

No.	Uraian	Kategori	Frekuensi	Rata-rata (R)	Kategori
10.	Pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami	SP	5	3,51	Puas
		P	31		
		KP	16		
11.	Pustakawan menjalankan tugasnya dengan professional	SP	6	3,42	Puas
		P	30		
		KP	17		
12.	Pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	SP	5	3,34	Puas
		P	32		
		KP	16		
Total Rata-rata				3,42	Puas

Sumber : Kuesioner Penelitian 2024

Dari tabel 3.5 dapat diketahui rata-rata jawaban responden dengan 53 responden. Untuk mengukur Kinerja Pustakawan dapat dilihat dari sub variabel keempat Efektivitas Kerja (*Efectiveness*) dengan indikator kesepuluh yang menyatakan pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami dengan

jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 31 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,51 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan penjelasan pustakawan yang mudah dipahami. Hal ini meningkatkan kepuasan pemustaka karena pemustaka dapat memahami informasi yang diberikan dengan lebih cepat dan mudah.

Indikator kesebelas yang menyatakan pustakawan menjalankan tugasnya dengan profesional dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 30 orang dan kurang puas 17 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,42 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang menjalankan tugasnya dengan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memperhatikan kualitas layanan, keseriusan, kemampuan komunikasi dan kenyamanan yang diberikan dengan baik.

Indikator kedua belas yang menyatakan pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang, puas 32 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,34 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang memberikan layanan sesuai kebutuhan pemustaka dengan cara pustakawan mengetahui informasi apa yang sedang dicari dan dibutuhkan oleh pemustakanya. Kepuasan ini menunjukkan bahwa pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mengukur kinerja menurut Robbins (2016) dengan sub variabel Efektivitas Kerja (*Effectiveness*) di

Perpustakaan Ma Chung Malang memiliki rata-rata kepuasan pemustaka sebesar 3,46 dalam kategori **Puas**. Terdapat tiga faktor pendukung yang membuat pemustaka memberikan penilaian puas terhadap sub variabel efektivitas kerja yaitu pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, pustakawan menjalankan tugasnya dengan professional, pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

3.1.6 Kemandirian

Tabel 3.6 Rata-rata Kemandirian

N=53

No.	Uraian	Kategori	Frekuensi	Rata-rata (R)	Kategori
13.	Pustakawan mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi	SP	7	3,47	Puas
		P	32		
		KP	14		
14.	Pustakawan mampu memberikan Solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan	SP	7	3,55	Puas
		P	31		
		KP	15		
15.	Pustakawan mampu mengelola perpustakaan secara mandiri	SP	7	3,38	Puas
		P	30		
		KP	16		
Total Rata-rata				3,47	Puas

Sumber : Kuesioner Penelitian 2024

Dari tabel 3.6 dapat diketahui rata-rata jawaban responden dengan 53 responden

Untuk mengukur Kinerja Pustakawan dapat dilihat dari sub variabel ketiga belas Kemandirian dengan indikator pertama yang menyatakan pustakawan mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 31 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,47 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dapat dipercaya, jujur dan transparan serta bertanggung jawab. Pustakawan yang berintegritas menciptakan lingkungan perpustakaan yang positif bagi semua pemustaka.

Indikator keempat belas yang menyatakan pustakawan mampu memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 6 orang, puas 30 orang dan kurang puas 17 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,55 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban responden merasa puas dengan pustakawan yang mampu memberikan solusi kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki keterampilan yang cukup untuk membantu menyelesaikan masalah. Ketika pemustaka datang dengan pertanyaan atau permintaan, kemampuan pustakawan untuk memberikan solusi yang tepat secara efisien dapat menciptakan pengalaman yang positif.

Indikator kelima belas yang menyatakan pustakawan mampu mengelola perpustakaan secara mandiri dengan jumlah responden yang menjawab sangat puas 5 orang, puas 32 orang dan kurang puas 16 orang dengan rata-rata jawaban responden 3,38 dalam kategori **Puas**. Data ini menunjukkan bahwa jawaban

responden merasa puas dengan dengan pustakawan yang mampu mengelola perpustakaan secara mandiri karena hal ini mencerminkan kemampuan pustakawan untuk melakukan tugasnya dengan efisien dan efektif tanpa perlu pengawasan langsung. Sehingga memperkuat kepercayaan dan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mengukur kinerja menurut Robbins (2016) dengan sub variabel Kemandirian di Perpustakaan Ma Chung Malang memiliki rata-rata kepuasan pemustaka sebesar 3,47 dalam kategori **Puas**. Terdapat tiga faktor pendukung yang membuat pemustaka memberikan penilaian puas terhadap sub variabel efektivitas kerja yaitu pustakawan mampu menjaga integritas dalam pekerjaan tanpa perlu diawasi, pustakawan mampu memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan, pustakawan mampu mengelola perpustakaan secara mandiri.

3.2 Pembahasan

Tabel 3.7. Kinerja Pustakawan Ditinjau dari Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan

No	Sub Variabel	Nilai Skor	Rata-rrata (R)	Kategori
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
Jumlah Total Rata-rata (R)		2777	3,49	Puas

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.