

ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO

Wahdi Subarkah^{*)}, Ary Setyadi

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang tingkat kinerja pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Tujuan penelitian ini adalah agar diketahui seberapa besar tingkat kinerja pustakawan berdasarkan rata-rata jawaban responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan digunakan sampel sebanyak 80. Analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, nilai indikator dari aspek jaminan menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 3,00 yang masuk dalam kategori baik. Nilai indikator dari aspek bukti fisik menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 2,93 yang masuk dalam kategori baik, Nilai indikator dari aspek daya tanggap menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 2,93 yang masuk dalam kategori baik, Nilai indikator dari aspek keandalan menghasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,74 yang masuk dalam kategori baik. Adapun nilai indikator dari aspek empati menghasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,65 yang masuk dalam kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro masuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: tingkat kinerja pustakawan, perpustakaan.

Abstract

[Title: Performance analysis of Librarians in the Library of Humanities Faculty Diponegoeo University]
This study discusses the level of librarian performance at the Library of Faculty of Humanity, Diponegoro University. The purpose of this study was to determine how much the level of librarian performance based on the average respondent's answers. The method used in this study is a quantitative research method using a total sample of 80. Data analysis in this study uses descriptive statistical analysis. Based on the results of the study, the indicator value from the aspect of assurance produced the highest mean of 3.00 included in good category. Indicator values from the aspect of tangibles produce the highest mean of 2.93 included in the good category, Indicator values from the aspect of responsiveness produce the highest mean of 2.93 included in the good category, Indicator value from the aspect of reliability produce the highest mean value of 2.74 included in the good category. The indicator value from the aspect of empathy produces the highest mean value of 2.65 included in the good category. Then it can be concluded that the level of librarian performance at the Library of Faculty of Humanity, Diponegoro University is in the good category.

Keywords: level of librarian performance, library.

*)Penulis Korespondensi.

E-mail: wahdisubarkah@gmail.com

1. Pendahuluan

Informasi di zaman modern ini merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia. Dengan informasi yang didapat manusia bisa mengetahui perkembangan dunia global (Dewi dan Suharso, 2015). Untuk menghadapi persaingan global, pemenuhan kebutuhan informasi merupakan aspek penting agar seseorang mengetahui informasi terkini. Perkembangan informasi digital memudahkan manusia memenuhi kebutuhan tersebut. Adapun banyaknya informasi yang tersebar membutuhkan pemilahan informasi yang tepat agar tidak terjerumus

oleh informasi yang menyesatkan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menemukan informasi terpercaya yaitu dengan mengunjungi perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang menyediakan berragam informasi, baik informasi tercetak maupun digital. Informasi yang disajikan di perpustakaan telah melalui tahapan yang layak sehingga isinya dapat dipertanggungjawabkan. Perpustakaan memiliki pustakawan yang bertugas membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Pustakawab adalah individu yang menjalankan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka (Hamidy, 1998). Kinerja pustakawan sebagai ahli di bidang perpustakaan memang sangat dibutuhkan, khususnya di perpustakaan perguruan tinggi. Kinerja pustakawan merupakan hasil kerja yang diperoleh pustakawan sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan perpustakaan sesuai aturan yang berlaku.

Peran pustakawan yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kebutuhan informasi di perguruan tinggi sangat beragam sehingga pustakawan harus menjaga dan meningkatkan kinerja agar tetap mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Kinerja pustakawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dan citra perpustakaan. Perpustakaan yang eksis dapat meningkatkan jumlah kunjungan pemustaka. Adapun kinerja pustakawan yang kurang baik dapat menyebabkan rendahnya kepuasan pemustaka dan menurunnya citra perpustakaan. Perpustakaan tidak lagi dipandang sebagai layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro merupakan perpustakaan yang lebih konsen untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, khususnya di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Pustakawan dituntut mampu untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan perpustakaan. Salah satu tugas pustakawan yaitu menata kembali koleksi yang telah digunakan pemustaka ke rak koleksi. Namun penataannya masih tidak teratur sehingga menghambat dalam penelusuran koleksi perpustakaan. Perpustakaan memiliki katalog *online* yang disediakan di komputer. Beberapa informasi di katalog tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, seperti informasi ketersediaan koleksi.

Oleh karena pentingnya kinerja pustakawan di perpustakaan, perlu adanya perhatian dan peningkatan kinerja. Langkah awal yang dapat dilakukan yaitu dengan meneliti kinerja pustakawan agar diketahui kelemahan dan keunggulan kinerja pustakawan. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui pula aspek yang perlu ditingkatkan dan diapresiasi. Penelitian tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kinerja Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

2. Metode Penelitian

Penerapan metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, sebab bertujuan untuk dapat diketahui tingkat kinerja pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro menurut perspektif pemustaka. Pengukuran tingkat kinerja tersebut digunakan data berupa angka-angka yang diolah secara statistik.

Pengambilan data dalam penelitian ini digunakan metode angket atau kuesioner. Menurut

Sugiyono (2009) kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan digunakan kuesioner dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup. Pertanyaan tertutup membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data. Menurut Arikunto (2010) kuesioner tertutup sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengukur tingkat kinerja pustakawan. Terdapat lima dimensi yang diteliti yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan. Indikator dari dimensi tersebut diadopsi dari penelitian Parasuraman (1994) yang berjudul “*Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.*”

Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dianalisis dengan digunakan analisis data kuantitatif. Berikut merupakan rincian tahapan dalam analisis data kuantitatif (Prasetyo dan Jannah, 2008).

1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

Pengkodean data atau *data coding* merupakan langkah menyusun data mentah yang terdapat pada kuesioner secara sistematis dan dapat dibaca oleh komputer. Jawaban atas pernyataan dalam kuesioner diubah ke dalam skor untuk mempermudah pengolahan dalam komputer.

2. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*)

Pemindahan data ke komputer atau *data entering* adalah pemindahan data yang telah diubah menjadi skor ke dalam mesin pengolah data. Data dimasukkan ke dalam aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

3. Pembersihan Data (*Data Cleaning*)

Pembersihan data atau *data cleaning* merupakan sebuah tindakan untuk memastikan bahwa data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya.

4. Penyajian Data (*Data Output*)

Penyajian data atau *data output* adalah menyajikan hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Penyajian data dalam penelitian ini berupa pemusatan data dan tabel. Pemusatan data berupa nilai *mean* dan sajian tabel berupa tabel distribusi frekuensi dan tabel distribusi frekuensi relatif.

5. Analisis Data (*Data Analyzing*)

Tahap analisis data adalah tahap menginterpretasi dan menganalisa data yang telah diolah. Analisis data dalam penelitian ini dengan statistik deskriptif yaitu menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2.1 Menjaga Kualitas Penelitian (Maintaining Quality)

Dalam menjaga kualitas penelitian ini diperlukan pengujian kualitas kuesioner yang digunakan, untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Menurut Arikunto (2010), benar tidaknya data yang diperoleh berpengaruh terhadap baik buruknya instrumen dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Instrumen yang baik selain valid juga harus reliabel, artinya dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang “ajeg” walau oleh siapa dan kapan saja.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diteliti. Jumlah responden untuk uji validitas kuesioner berjumlah 30 pada taraf kesalahan 5%. Nilai korelasi pada tabel dapat diketahui dengan melihat *degree of freedom* (df), yaitu 0,3061.

Perhitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS. Uji validitas dihitung dengan membandingkan hasil penghitungan korelasi (r) dengan nilai korelasi (r) yang ada di tabel. Apabila perhitungan korelasi lebih besar dari nilai korelasi pada tabel maka suatu item dalam instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat diuji reliabilitasnya. Apabila suatu item dalam instrumen tidak valid maka tidak bisa digunakan untuk pengambilan data.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas maka perlu dilakukan uji reliabilitas agar suatu instrumen penelitian dapat dikatakan andal. Instrumen penelitian yang reliabel atau andal dapat menghasilkan hasil yang konsisten meskipun dilakukan pengukuran berulang.

Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini digunakan bantuan SPSS dengan dihitung nilai *Chronbach's Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai korelasi pada tabel. Menurut Ghozali (2011) apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6, instrumen penelitian reliabel. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0.6, instrumen penelitian tidak reliabel.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini disajikan data yang diperoleh selama penelitian berkaitan dengan kinerja Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Responden dalam penelitian ini diambil dari mahasiswa aktif Prodi Ilmu Perpustakaan FIB Undip. Jumlah mahasiswa tersebut pada April 2019 berjumlah 412 orang. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diperlukan 80 mahasiswa untuk menjadi responden.

Berikut hasil analisis data dengan digunakan statistik deskriptif berkaitan dengan kinerja

Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

3.1 Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pustakawan. Indikator dari dimensi bukti fisik dalam penelitian ini meliputi peralatan yang digunakan, fasilitas layanan, penampilan pustakawan dan sarana yang digunakan.

3.1.1 Peralatan yang Digunakan

Peralatan yang digunakan diuraikan dalam pernyataan “pelayanan perpustakaan menggunakan peralatan yang modern”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator peralatan yang digunakan.

Tabel 1. Pernyataan pada indikator peralatan yang digunakan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	12	15	
Setuju	41	51,3	
Tidak Setuju	23	28,8	2,76
Sangat Tidak Setuju	4	2,5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 1 berpendapat setuju bahwa pelayanan perpustakaan menggunakan peralatan yang modern, yaitu sebanyak 41 responden (51,3%). Terdapat 23 responden (28,8%) menjawab tidak setuju, 12 responden (15%) menjawab sangat setuju dan 4 responden (2,5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan menggunakan peralatan yang modern dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,76.

3.1.2 Fasilitas Layanan

Fasilitas layanan diuraikan dalam pernyataan “pelayanan perpustakaan memiliki fasilitas yang menarik”. Berikut tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator fasilitas layanan.

Tabel 2. Pernyataan pada indikator fasilitas layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	10	12,5	
Setuju	49	61,3	
Tidak Setuju	19	23,8	2,84
Sangat Tidak Setuju	2	2,5	
Total	80	100	

Jawaban terbanyak berdasarkan tabel 2 adalah setuju bahwa pelayanan perpustakaan memiliki fasilitas yang menarik, yaitu sebanyak 49 responden (61,3%). Terdapat 19 responden (23,8%) menjawab tidak setuju, 10 responden (12,5%) menjawab sangat setuju, dan 2 responden (2,5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan memiliki fasilitas

yang menarik dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,84.

3.1.3 Penampilan Pustakawan

Penampilan pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu berpenampilan rapi dan profesional”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator penampilan pustakawan.

Tabel 3. Pernyataan pada indikator penampilan pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	20	25	2,93
Setuju	37	46,3	
Tidak Setuju	20	25	
Sangat Tidak Setuju	3	3,8	
Total	80	100	

Jawaban terbanyak berdasarkan tabel 3 adalah setuju bahwa pustakawan selalu berpenampilan rapi dan profesional, yaitu sebanyak 37 responden (46,3%). Terdapat 20 responden (25%) menjawab sangat setuju, 20 responden (25%) menjawab tidak setuju dan 3 responden (3,8%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu berpenampilan rapi dan profesional dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,93.

3.1.4 Sarana yang Digunakan

Sarana yang digunakan diuraikan dalam pernyataan “pelayanan perpustakaan memiliki sarana yang menarik”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator sarana yang digunakan.

Tabel 4. Pernyataan pada indikator sarana yang digunakan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	6	7,5	2,73
Setuju	50	62,5	
Tidak Setuju	20	25	
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 4 berpendapat setuju bahwa pelayanan perpustakaan memiliki sarana yang menarik, yaitu sebanyak 50 responden (62,5%). Terdapat 20 responden (25%) menjawab tidak setuju, 6 responden (7,5%) menjawab sangat setuju dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan memiliki sarana yang menarik dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,73.

3.2 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka dan memberikan layanan yang

cepat. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (1988, p. 23) bahwa “*responsiveness: willingness to help customers and provide prompt service*”. Indikator dari dimensi daya tanggap dalam penelitian ini meliputi kepastian waktu layanan, kecepatan/kesegeraan layanan, kesediaan untuk membantu dan daya respons pustakawan. Indikator tersebut sudah disesuaikan dengan SOP yang berlaku pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

3.2.1 Kepastian Waktu Layanan

Kepastian waktu layanan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu menginformasikan pemustaka tentang kepastian waktu penyampaian layanan”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kepastian waktu layanan.

Tabel 5. Pernyataan pada indikator kepastian waktu layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	14	17,5	2,93
Setuju	51	63,8	
Tidak Setuju	10	12,5	
Sangat Tidak Setuju	5	6,3	
Total	80	100	

Jawaban terbanyak dari responden berdasarkan tabel 5 adalah setuju bahwa pustakawan selalu menginformasikan mahasiswa tentang kepastian waktu penyampaian layanan, yaitu sebanyak 51 responden (63,8%). Terdapat 14 responden (17,5%) menjawab sangat setuju, 10 responden (12,5%) menjawab tidak setuju, dan 5 responden (6,3%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu menginformasikan pemustaka tentang kepastian waktu penyampaian layanan dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,93.

3.2.2 Kecepatan/Kesegeraan Layanan

Kecepatan/kesegeraan layanan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu melayani pemustaka dengan segera”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kecepatan/kesegeraan layanan.

Tabel 6. Pernyataan pada indikator kecepatan/kesegeraan layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	2,54
Setuju	35	43,8	
Tidak Setuju	29	36,3	
Sangat Tidak Setuju	8	10	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 6 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu melayani pemustaka dengan segera, yaitu sebanyak

35 responden (43,8%). Terdapat 29 responden (36,3%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju dan 8 responden (10%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu melayani pemustaka dengan segera dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,54.

3.2.3 Kesiediaan untuk Membantu

Kesiediaan untuk membantu diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kesiediaan untuk membantu.

Tabel 7. Pernyataan pada indikator kesiediaan untuk membantu

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	11	13,8	2,53
Setuju	29	36,3	
Tidak Setuju	31	38,8	
Sangat Tidak Setuju	9	11,3	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 7 berpendapat tidak setuju bahwa pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka, yaitu sebanyak 31 responden (38,8%). Terdapat 29 responden (36,3%) menjawab setuju, 11 responden (13,8%) menjawab sangat setuju, dan 9 responden (11,3%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,53.

3.2.4 Daya Respon Pustakawan

Daya respon pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator daya respons pustakawan.

Tabel 8. Pernyataan pada indikator daya respons pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	10	12,5	2,79
Setuju	46	57,5	
Tidak Setuju	21	26,3	
Sangat Tidak Setuju	3	3,8	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 8 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka, yaitu sebanyak 46 responden (57,5%). Terdapat 21 responden (26,3%) menjawab tidak setuju, 10 responden (12,5%) menjawab sangat setuju, dan 3 responden (3,8%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan

pemustaka dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,79.

3.3 Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (1988, p. 23) tentang keandalan, yaitu “*reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately*”. Indikator dari dimensi keandalan dalam penelitian ini meliputi kesesuaian layanan, keandalan dalam menangani masalah, pelaksanaan layanan, ketepatan waktu dan keakuratan penyimpanan dokumen. Indikator tersebut sudah disesuaikan dengan SOP yang berlaku pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

3.3.1 Kesesuaian Layanan

Kesesuaian layanan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kesesuaian layanan.

Tabel 9. Pernyataan pada indikator kesesuaian layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	5	6,3	2,64
Setuju	47	58,8	
Tidak Setuju	22	27,5	
Sangat Tidak Setuju	6	7,5	
Total	80	100	

Jawaban terbanyak dari responden berdasarkan tabel 9 adalah setuju bahwa pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada, yaitu sebanyak 47 responden (58,8%). Terdapat 22 responden (27,5%) menjawab tidak setuju, 6 responden (7,5%) menjawab sangat tidak setuju, dan 5 responden (6,3%) menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,64.

3.3.2 Keandalan dalam Menangani Masalah

Keandalan dalam menangani masalah diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator keandalan dalam menangani masalah.

Tabel 10. Pernyataan pada indikator keandalan dalam menangani masalah

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	7	8,8	2,61
Setuju	40	50	
Tidak Setuju	28	35	
Sangat Tidak Setuju	5	6,3	
Total	80	100	

Jawaban terbanyak dari responden berdasarkan tabel 10 adalah setuju bahwa pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah, yaitu sebanyak 40 responden (50%). Terdapat 28 responden (35%) menjawab tidak setuju, 7 responden (8,8%) menjawab sangat setuju, dan 5 responden (6,3%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,61.

3.3.3 Pelaksanaan Layanan

Pelaksanaan layanan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator pelaksanaan layanan.

Tabel 11. Pernyataan pada indikator pelaksanaan layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	
Setuju	38	47,5	
Tidak Setuju	31	38,8	2,64
Sangat Tidak Setuju	3	3,8	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 11 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar, yaitu sebanyak 38 responden (47,5%). Terdapat 31 responden (38,8%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju, dan 3 responden (3,8%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,64.

3.3.4 Ketepatan Waktu

Tabel 12 merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator ketepatan waktu, yaitu “pustakawan selalu dapat ditemui saat jam layanan”.

Tabel 12. Pernyataan pada indikator ketepatan waktu

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	
Setuju	44	55	
Tidak Setuju	27	33,8	2,74
Sangat Tidak Setuju	1	1,3	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 12 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu dapat ditemui saat jam layanan, yaitu sebanyak 44 responden (55%). Terdapat 27 responden (33,8%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju, dan 1 responden (1,3%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa pustakawan selalu dapat ditemui saat jam layanan dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,74.

3.3.5 Keakuratan Penyimpanan Dokumen

Keakuratan penyimpanan dokumen diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu menyimpan dokumen tanpa kesalahan”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator keakuratan penyimpanan dokumen.

Tabel 13. Pernyataan pada indikator keakuratan penyimpanan dokumen

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	5	6,3	
Setuju	25	31,3	
Tidak Setuju	46	57,5	2,39
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 13 berpendapat tidak setuju bahwa pustakawan selalu menyimpan dokumen tanpa kesalahan, yaitu sebanyak 46 responden (57,5%). Terdapat 25 responden (31,3%) menjawab setuju, 5 responden (6,3%) menjawab sangat setuju, dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu menyimpan dokumen tanpa kesalahan dengan kategori kurang baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,39.

3.4 Empati (Empathy)

Empati adalah berupa perhatian, perhatian individual yang diberikan pustakawan kepada pemustaka. Sesuai yang dikatakan oleh Parasuraman (1988, p. 23) bahwa “*empathy: caring, individualized attention the firm provides its customers*”. Indikator dari dimensi empati dalam penelitian ini meliputi perhatian individu pustakawan, perlakuan pustakawan, kesungguhan pustakawan, pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka dan kenyamanan jam layanan.

3.4.1 Perhatian Individu Pustakawan

Perhatian individu pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu memberikan perhatian individu kepada pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator perhatian individu pustakawan.

Tabel 14. Pernyataan pada indikator perhatian individu pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	3	3,8	
Setuju	35	43,8	
Tidak Setuju	34	42,5	2,41
Sangat Tidak Setuju	8	10	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 14 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu memberikan perhatian individu kepada pemustaka, yaitu sebanyak 35 responden (43,8%). Terdapat 34 responden (42,5%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat tidak setuju, dan 3 responden (3,8%) menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memberikan perhatian individu kepada pemustaka dengan kategori kurang baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,41.

3.4.2 Perlakuan Pustakawan

Perlakuan pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator perlakuan pustakawan.

Tabel 15. Pernyataan pada indikator perlakuan pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	
Setuju	39	48,8	
Tidak Setuju	29	36,3	2,64
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 15 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian, yaitu sebanyak 39 responden (48,8%). Terdapat 29 responden (36,3%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju, dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,64.

3.4.3 Kesungguhan Pustakawan

Kesungguhan pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kesungguhan pustakawan.

Tabel 16. Pernyataan pada indikator kesungguhan pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	7	8,8	
Setuju	36	45	
Tidak Setuju	33	41,3	2,58
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 16 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka, yaitu sebanyak 36 responden (45%).

Terdapat 33 responden (41,3%) menjawab tidak setuju, 7 responden (8,8%) menjawab sangat setuju, dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,58.

3.4.4 Pemahaman terhadap Kebutuhan Pemustaka

Pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu memahami kebutuhan pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka.

Tabel 17. Pernyataan pada indikator pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	
Setuju	33	41,3	
Tidak Setuju	33	41,3	2,54
Sangat Tidak Setuju	6	7,5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 17 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu memahami kebutuhan pemustaka, yaitu sebanyak 33 responden (41,3%). Terdapat 33 responden (41,3%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju, dan 6 responden (7,5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memahami kebutuhan pemustaka dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,54.

3.4.5 Kenyamanan Jam Layanan

Kenyamanan jam layanan diuraikan dalam pernyataan “perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kenyamanan jam layanan.

Tabel 18. Pernyataan pada indikator kenyamanan jam layanan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	7	8,8	
Setuju	42	52,5	
Tidak Setuju	27	33,8	2,65
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 18 berpendapat setuju bahwa perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman, yaitu sebanyak 42 responden (52,5%). Terdapat 27 responden (33,8%) menjawab tidak setuju, 7 responden (8,8%) menjawab sangat setuju, dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil

tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,65.

3.5 Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan pustakawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (1988, p. 23) bahwa “assurance: knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence”. Indikator dari dimensi jaminan dalam penelitian ini meliputi kemampuan menumbuhkan kepercayaan, kemampuan memberikan rasa aman, kesopanan pustakawan dan kemampuan menjawab pertanyaan.

3.5.1 Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan

Kemampuan menumbuhkan kepercayaan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu dapat dipercaya”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kemampuan menumbuhkan kepercayaan.

Tabel 19. Pernyataan pada indikator kemampuan menumbuhkan kepercayaan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	7	8,8	
Setuju	51	63,8	
Tidak Setuju	17	21,3	2,75
Sangat Tidak Setuju	5	6,3	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 19 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu dapat dipercaya, yaitu sebanyak 51 responden (63,7%). Terdapat 17 responden (21,3%) menjawab tidak setuju, 7 responden (8,8%) menjawab sangat setuju, setuju dan 5 responden (6,3%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu dapat dipercaya dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,75.

3.5.2 Kemampuan Memberikan Rasa Aman

Kemampuan memberikan rasa aman diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu memberikan rasa aman sewaktu melakukan pelayanan”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kemampuan memberikan rasa aman.

Tabel 20. Pernyataan pada indikator kemampuan memberikan rasa aman

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	10	12,5	
Setuju	44	55	
Tidak Setuju	23	28,8	2,76
Sangat Tidak Setuju	3	3,8	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 20 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu memberikan rasa aman sewaktu melakukan pelayanan, yaitu sebanyak 44 responden (55%). Terdapat 10 responden (12,5%) menjawab sangat setuju, 23 responden (28,8%) menjawab tidak setuju dan 3 responden (3,8%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memberikan rasa aman sewaktu melakukan pelayanan dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,76.

3.5.3 Kesopanan Pustakawan

Kesopanan pustakawan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu bersikap sopan”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kesopanan pustakawan.

Tabel 21. Pernyataan pada indikator kesopanan pustakawan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	8	10	
Setuju	52	65	
Tidak Setuju	16	20	2,80
Sangat Tidak Setuju	4	5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 21 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu bersikap sopan, yaitu sebanyak 52 responden (65%). Terdapat 16 responden (20%) menjawab tidak setuju, 8 responden (10%) menjawab sangat setuju, dan 4 responden (5%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu bersikap sopan dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 2,80.

3.5.4 Kemampuan Menjawab Pertanyaan

Kemampuan menjawab pertanyaan diuraikan dalam pernyataan “pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka”. Berikut merupakan tanggapan dari responden atas pernyataan pada indikator kemampuan menjawab pertanyaan.

Tabel 22. Pernyataan pada indikator kemampuan menjawab pertanyaan

Tanggapan	Jumlah	(%)	Mean
Sangat Setuju	17	21,3	
Setuju	48	60	
Tidak Setuju	13	16,3	3,00
Sangat Tidak Setuju	2	2,5	
Total	80	100	

Sebagian besar responden berdasarkan tabel 22 berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka, yaitu sebanyak 48 responden (60%). Terdapat 17 responden (21,3%) menjawab sangat setuju, 13 responden (16,3%) menjawab tidak setuju, dan 2 responden (2,5%) menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan kategori baik berdasarkan nilai rata-rata sebesar 3,00.

4. Penutup

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terhadap tanggapan 80 responden mahasiswa aktif Prodi S1 Ilmu Perpustakaan mengenai kinerja pustakawan Perpustakaan FIB Undip, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kinerja pustakawan masuk ke dalam kategori baik. Nilai tingkat kinerja pustakawan yang diujikan pada penelitian ini meliputi lima aspek yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati, dan jaminan. Lima aspek tersebut dijabarkan ke dalam 22 indikator.

Setiap aspek yang diuji dihasilkan nilai indikator tertinggi. Aspek bukti fisik dihasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,93 yang masuk dalam kategori baik. Aspek daya tanggap dihasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,93 yang masuk dalam kategori baik, Aspek keandalan dihasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,74 yang masuk dalam kategori baik, Aspek empati dihasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 2,65 yang masuk dalam kategori baik. Adapun aspek jaminan dihasilkan nilai *mean* tertinggi sebesar 3,00 yang masuk dalam kategori baik.

Terdapat dua indikator yang memiliki nilai *mean* dalam kategori kurang baik, yaitu indikator keakuratan penyimpanan dokumen (2,39) dan indikator perhatian individu pustakawan (2,41). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden yang belum sepenuhnya setuju dengan keakuratan penyimpanan dokumen dan perhatian individu pustakawan.

4.2 Saran

Aspek keandalan dan empati didapat nilai *mean* yang masuk dalam kategori kurang baik. Indikator tersebut yaitu keakuratan penyimpanan dokumen dan perhatian individu pustakawan. Oleh karena itu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro perlu untuk meningkatkan keakuratan dalam penyimpanan dokumen maupun perhatian individu pustakawan.

Selain aspek keandalan dan empati, ketiga aspek yang lain memiliki nilai *mean* yang paling rendah. Sehingga berdasarkan hasil *mean* terendah pada setiap aspek, Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro sebaiknya melakukan perbaikan pada aspek bukti fisik khususnya mengenai sarana yang digunakan dalam pelayanan. Pada aspek daya tanggap, perlu untuk meningkatkan kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka. Pada aspek jaminan, perlu untuk meningkatkan kemampuan pustakawan untuk menumbuhkan kepercayaan pemustaka.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dewi, A. P., Suharso, P. (2015). Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Santri di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4, 2
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (ed. 5). Semarang: Universitas Diponegoro
- Hamidy, B., dkk. (1998). *Kiprah Pustakawan: Sepenerempat Abad Ikatan Pustakawan Indonesia 1973-1998*. Jakarta: Pengurus Besar IKAPI
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64, 23-25. Diakses dari: <http://search.proquest.com>
- (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70, 205-207 Doi: 10.1016/0022-4359(94)90033-7
- Prasetyo, B., Jannah, L. M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta