

**ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN PUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN MTSN 8 BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

FERDY FARICH RIZKY

NIM. 19680049

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN PUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN MTSN 8 BLITAR**

SKRIPSI

**Oleh:
FERDY FARICH RIZKY
NIM. 19680049**

**Diajukan kepada:
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MTSN 8 BLITAR**

SKRIPSI

Oleh:

FERDY FARICH RIZKY

NIM : 19680049

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:

Tanggal: 29 November 2024

Pembimbing I

Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP. 199107212019032014

Pembimbing II

Mubasyiroh, M.Pd.I
NIP. 197905022023212024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Mokhammad Amin Hariyadi, M.T
NIP. 19701182005011001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MTSN 8 BLITAR

SKRIPSI

Oleh:

FERDY FARICH RIZKY

NIM : 19680049

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I.)
pada tanggal 29 November 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji : Dedy Dwi Putra
NIP. 199203112022031002

Anggota Penguji I : Anindya Gita Puspita, M.A
NIP. 198910292020122003

Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A
NIP. 199107212019032014

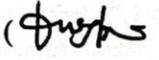
Anggota Penguji III : Mubasyiroh, M.Pd.I
NIP. 197905022023212024

Tanda Tangan

()

()

()

()

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang


Dr. Muhammad Amin Hariyadi, M.T
NIP. 196701182005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferdy Farich Rizky
NIM : 19680049
Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan
Pustaka pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 29 November 2024
Yang membuat pernyataan,



Ferdy Farich Rizky
19680049

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat kesehatan, kesempatan dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T, selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Saintek UIN Maliki Malang.
4. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai, serta dukungan selama masa-masa perkuliahan.
5. Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Dedy Dwi Putra, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Anindya Gita Puspita, M.A, selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan kritik saran yang membangun.
7. Seluruh responden dan informan yang terlibat, terima kasih telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan data serta informasi selama melakukan penelitian ini sampai skripsi ini terselesaikan.

8. Seluruh keluarga besar saya, khususnya kedua orang tua saya tercinta Bapak Mashudi dan Ibu Erna Rahmawati, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan segala pengorbanannya. Kemudian untuk adik saya, khususnya Mochammad Hasan Mubarak yang telah almarhum, kepergianmu meninggalkan luka yang dalam, namun setiap doa dan kenangan tentangmu terus memberi inspirasi dalam hidup saya dan semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik untukmu. Untuk adik saya Hafidz El Wafi Rabbani dan Annisa Sanari Azkiya, terima kasih atas semangat dan doa yang selalu menyertai saya.
9. Asna Ulya Rosidah selaku *supporting system* yang telah memberikan semangat serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Islam Negeri Malang angkatan 2019 yang telah memberikan semangat kepada peneliti untuk mengerjakan skripsi.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang belum bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan dan lain sebagainya. Dengan adanya skripsi ini, penulis berharap bisa memberikan manfaat, ilmu, serta sedikit menambah wawasan kepada teman semuanya yang membaca skripsi ini, tak terkecuali penulis pribadi. Amin Ya Rabbal Alamin

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang, 29 November 2024

Penulis,

Ferdy Farich Rizky

MOTTO

“Ini bukan masalah bisa atau tidak bisa, aku melakukannya karena aku menginginkannya”

-MONKEY•D•LUFFY-

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
مستخلص البحث.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Perpustakaan	16
2.2.2 Perpustakaan Sekolah	16
2.2.3 Kinerja	17
2.2.4 Pustakawan	17
2.2.5 Kinerja Pustakawan	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Alur Penelitian	20

3.2.1	Studi Literatur	21
3.2.2	Observasi	21
3.2.3	Kuesioner	21
3.2.4	Uji Instrumen	21
3.2.5	Analisis Data.....	21
3.2.6	Kesimpulan	22
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.4	Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.5	Sumber Data	23
3.6	Populasi dan Sampel.....	23
3.7	Instrumen Penelitian	24
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8.1	Observasi	27
3.8.2	Kuesioner	27
3.8.3	Wawancara.....	27
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
3.10	Analisis data.....	29
3.11	Contoh Perhitungan	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil	32
4.1.1	Gambaran Umum Kinerja Pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar	32
4.1.2	Uji Validitas	33
4.1.3	Uji Reliabilitas	34
4.1.4	Data Hasil Kuesioner	35
4.1.5	Analisis Data Hasil Kuesioner.....	37
4.1.5.1	Mean dan Grand Mean	37
4.1.6	Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar	39
4.1.6.1	Physical Evidence.....	40
4.1.6.2	Responsiveness.....	46
4.1.6.3	Reliability	52
4.1.6.4	Empathy.....	55

4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Hasil Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar	59
4.2.2	Keterkaitan Hasil Penelitian dalam Perspektif Islam	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Sumber: Statistik Pengunjung Perpustakaan dan Sirkulasi	5
Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 : Waktu Penelitian	22
Tabel 3. 2 : Gambaran Kuisisioner	25
Tabel 3. 3 : Tabel Penilaian.....	30
Tabel 4. 1 : Identitas Responden	32
Tabel 4. 2 : Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4. 3 : Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 4 : Hasil Data Kuesioner	35
Tabel 4. 5 : Hasil Analisis Data Kuesioner dengan Mean dan Grand Mean	37
Tabel 4. 6 : Dimensi physical evidence	45
Tabel 4. 7 : Dimensi responsiveness	51
Tabel 4. 8 : Dimensi reliability	55
Tabel 4. 9 : Dimensi empathy	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 : Alur Penelitian	20
Gambar 4. 1 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-1	40
Gambar 4. 2 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-2	41
Gambar 4. 3 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-3	41
Gambar 4. 4 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-4	42
Gambar 4. 5 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-5	43
Gambar 4. 6 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-6	43
Gambar 4. 7: Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-7	44
Gambar 4. 8 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-8	45
Gambar 4. 9 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-9	47
Gambar 4. 10 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-10	48
Gambar 4. 11 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-11	48
Gambar 4. 12 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-12	49
Gambar 4. 13 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-13	50
Gambar 4. 14 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-14	50
Gambar 4. 15 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-15	52
Gambar 4. 16 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-16	53
Gambar 4. 17 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-17	53
Gambar 4. 18 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-18	54
Gambar 4. 19 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-19	56
Gambar 4. 20 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-20	56
Gambar 4. 21 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-21	57
Gambar 4. 22 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-22	58
Gambar 4. 23 : Kondisi komputer di Perpustakaan MTsN 8 Blitar.....	60
Gambar 4. 24 : Ruangan Perpustakaan MTsN 8 Blitar.....	61

ABSTRAK

Rizky, Ferdy Farich. 2024. **Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar.**

Pembimbing: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M. A., (II) Mubasyiroh, M.Pd.I

Kata Kunci: Kinerja Pustakawan, Layanan Pustaka, Perpustakaan MTsN 8 Blitar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pustakawan yang ada di Perpustakaan MTsN 8 Blitar yang berdasarkan dari teori Parasuraman yang terdiri dari *physical evidence*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jumlah populasi sebanyak 905 siswa yang merupakan seluruh siswa yang ada di MTsN 8 Blitar dan sampel 90 siswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, kuesioner, dan wawancara. Analisis data yang digunakan menggunakan rumus *mean*, dan *grand mean*. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa analisis kinerja pustakawan yang ada di Perpustakaan MTsN 8 Blitar berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,01 dengan hasil dari rata-rata tiap dimensi yaitu, *physical evidence* (4,21), *responsiveness* (3,97), *reliability* (3,97), *empathy* (3,91). Hasil dari keempat dimensi tersebut, meskipun termasuk dalam kategori baik, masih terdapat dimensi yang rendah yaitu *empathy* dengan nilai rata-rata (3,91) yang menunjukkan bahwa kurangnya pustakawan yang berupaya memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada pemustaka, dan kurangnya kenyamanan jam layanan. Selain itu, pada pernyataan terdapat nilai rata-rata terendah yaitu pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah dengan nilai rata-rata sebesar (3,68) yang menunjukkan bahwa kurangnya pustakawan dalam menangani masalah yang dialami pemustaka seperti pemustaka kebingungan mencari bahan pustaka.

ABSTRACT

Rizky, Ferdy Farich. 2024. **The Analysis of Librarian's Performance in Providing Service at the Library of MTsN 8 Blitar.**

Advisor: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M. A., (II) Mubasyiroh, M.Pd.I

Keywords: Librarian's Performance, Library Services, Library of MTsN 8 Blitar.

The research aims to determine the librarian's performance at the library of MTsN 8 Blitar based on the theory of Parasuraman comprising physical evidence, responsiveness, reliability, and empathy. It is a quantitative research using a descriptive approach, with a total population of 905 students at MTsN 8 Blitar and samples of 90 students. It took samples using the purposive sampling technique. The data collection techniques included observation, questionnaires, and interviews. The data analysis employed mean and grand mean formulas. The research result shows that the librarian's performance analysis at the library of MTsN 8 is categorized as satisfying, with a mean of 4.01. The mean of physical evidence, responsiveness, reliability, and empathy is 4.21, 3.97, 3.97, and 3.91, respectively. Even though the four dimensions are satisfying, the dimension of empathy is still low, which is 3.91, showing the lack of librarian performance in providing good attention and service to visitors and uncomfortable service hours. In addition, the lowest mean is on the statement that the librarian is dependable in dealing with problems, with a mean score of 3.68. It shows that the librarian is not dependable in dealing with problems, such as when the visitors are confused in looking for references.

مستخلص البحث

رزقي، فردي فارح. 2024 تحليل أداء أمناء المكتبة في تقديم الخدمات المكتبية في مكتبة المدرسة المتوسطة الدينية الحكومية 8 بليتار. البحث الجامعي، قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج

المشرفة الأولى: غانيس جاندرافوسفيتادوي، الماجستير. المشرفة الثانية: مبشرة، الماجستير

الكلمات المفتاحية: أداء أمين مكتبة، خدمات مكتبية، مكتبة مدرسة

هدف هذا البحث إلى معرفة أداء أمناء المكتبة في مكتبة المدرسة المتوسطة الدينية الحكومية 8 بليتار في ضوء نظرية قراسورامان (Parasuraman) التي تتكون من الأدلة المادية، والمسؤولية، والموثوقية، والتعاطف. استخدم هذا البحث نوعاً من البحث الكمي بمنهج وصفي، حيث يبلغ عدد طلابها 905 طالباً وعدد عينته هو 90 طالباً. تقنية أخذ العينات المستخدمة هي تقنية أخذ العينات الهادفة. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والاستبانة والمقابلة. وفي تحليل البيانات استخدمت صيغة المتوسط والمتوسط الكبير. تم الحصول على نتائج هذا البحث أن تحليل أداء أمناء المكتبة في مكتبة المدرسة المتوسطة الدينية الحكومية 8 بليتار في فئة الرضا بمتوسط درجة 4.01 مع نتائج متوسط كل بعد، وهي الأدلة المادية (4.21)، الاستجابة (3.97)، الموثوقية (3.97)، التعاطف (3.91). نتائج هذه الأبعاد الأربعة، على الرغم من أنها مدرجة في فئة الرضا، لا يزال هناك بعد منخفض، وهو التعاطف بمعدل (3.91) مما يدل على أن هناك نقصاً في أمناء المكتبة الذين يسعون لتقديم الاهتمام والخدمة الجيدة للمستخدمين، وعدم الراحة في ساعات الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يوجد في البيان أدنى متوسط درجات، وهو أمناء المكتبة دائماً ما يكونون موثوقين في التعامل مع المشكلات بمتوسط درجة (3.68) مما يدل على أن قلة أمناء المكتبة في التعامل مع المشكلات التي يعاني منها المستخدمون مثل الخجول عند البحث عن مواد مكتبية

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sekolah saat ini bisa dikatakan “hidup segan, mati pun tak mau” (Wahdaniah, 2016). Jika kita lihat kondisi perpustakaan sekolah di negeri ini, kita akan menemukan kondisinya seperti tidak terurus. Artinya, perpustakaan sekolah belum dikelola secara professional. Selama ini, perpustakaan tampak masih dianggap hanya sebagai gudang buku, belum difungsikan secara optimal sebagai pusat sumber belajar (Alam, 2015). Dari kondisi tersebut, sesungguhnya perpustakaan sekolah masih membutuhkan banyak bantuan dan sokongan dari berbagai pihak, baik dari lingkup internal sekolah maupun luar sekolah. Dukungan berupa material maupun yang bersifat immaterial. Kondisi perpustakaan yang memprihatinkan itu diperparah lagi dengan belum dikelola dengan baik. Ditambah minimnya petugas perpustakaan di masing-masing sekolah yang professional.

Perpustakaan sekolah memiliki peranan yang signifikan untuk mendukung gemar membaca dan meningkatkan literasi informasi, juga untuk mengembangkan siswa supaya dapat belajar secara independen, Untuk mendukung tercapainya suatu tujuan maka perpustakaan sekolah melaksanakan fungsinya sebagai pusat pendidikan, pusat informasi, dan pusat rekreasi (Iztihana & Arfa, 2020). Dalam melaksanakan fungsi-fungsi tersebut, perpustakaan sekolah perlu menghimpun, mengelola dan menyajikan bahan pustaka sebagai sumber informasi agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakainya sehingga dapat memperluas cakrawala pandang jasa perpustakaan. Oleh sebab itu agar semua sumber daya yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal, maka strategi perpustakaan sangat penting dibangun dalam meningkatkan minat kunjung siswa.

Berdasarkan tentang penyajian pusat informasi sebagaimana telah dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam surat Al-‘Alaq ayat 1-5 yang berbunyi:

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ
بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

Artinya: “*Bacalah dengan (menyebut) nama tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan tuhanmulah*

yang Mahamulia. Yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.” (QS. Al-‘Alaq/96: 1-5)

Dijelaskan dalam tafsir Al-Munir bahwa Allah SWT menyuruh untuk membaca. Dia adalah dzat yang maha dermawan. Di antara wujud kedermawaannya adalah membuatmu bisa membaca sekalipun kamu buta huruf. Kata iqra’ (bacalah) senantiasa di ulang-ulang untuk tujuan ta’kid (menguatkan) karena sejatinya bacaan itu tidak akan terealisasi melainkan dengan terus mengulang. Firman Allah SWT (اقرأ وربك الأكرم) bertujuan untuk menghilangkan halangan dan uzur yang dibuat alasan oleh Nabi saw. Kepada malaikat Jibril ketika dia (Jibril) meminta beliau untuk membaca. Allah mengajarkan manusia menulis dengan pena. Itu merupakan nikmat yang besar bagi Allah SWT dan perantara untuk saling memahami antara manusia sebagaimana halnya berkomunikasi dengan lisan. Seandainya tidak ada tulisan, pastilah ilmu-ilmu itu akan punah, agama tidak akan berbekas, kehidupan tidak akan baik, dan aturan tidak akan stabil. Kemudian tulisan merupakan pengikat ilmu pengetahuan dan instrumen untuk mencatat cerita dan perkataan orang-orang terdahulu. Demikian juga, tulisan merupakan instrumen peralihan ilmu antara suatu kaum dan bangsa. Dengan demikian, ilmu pengetahuan dapat melestarikan dan berkembang sesuai yang dikehendaki oleh Allah SWT. Peradapan suatu bangsa akan berkembang. Pemikiran akan semakin canggih, agama dapat terjaga dan agama Allah akan semakin tersebar luas (Doraini, 2018).

Hal ini sesuai dengan peran yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu sebagai lembaga yang mempunyai peran penting untuk mengembangkan minat baca dan budaya baca masyarakat, sebagai sumber informasi, pendidikan, penelitian, sebagai media yang menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan, dan perpustakaan menjadi agen perubahan dan agen kebudayaan umat manusia (Haq, 2019).

Walaupun banyak sekolah yang memiliki perpustakaan, namun perpustakaan sekolah belum dikelola dengan baik. Banyak perpustakaan sekolah yang pengelolaannya terkesan “yang penting jalan”. Hal ini terlihat dari segi koleksi, fasilitas perpustakaan serta tenaga pengelola perpustakaan sendiri (Rudi Irianto, 2015). Fasilitas perpustakaan merupakan faktor yang mempengaruhi dari

kualitas perpustakaan (Afian & Saputra, 2021). Fasilitas yang baik dengan peran guru dan petugas perpustakaan dapat mempengaruhi minat dan peserta didik membaca di perpustakaan. Fasilitas yang baik yaitu mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna. Perpustakaan dikatakan baik dan ideal adalah perpustakaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan pengguna masyarakat di sekolah dan diberikannya fasilitas yang baik (Masruri et al., 2022). Perpustakaan sekolah dapat dikatakan baik apabila dalam perpustakaan itu sendiri dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya bahan-bahan pustaka yang tidak hanya berhubungan dengan pelajaran tetapi berkaitan juga dengan berbagai jenis bacaan yang meningkatkan pengetahuan siswa, tersedianya ruangan khusus yang digunakan sebagai perpustakaan bukan ruangan serbaguna, serta tersedia meja dan kursi untuk membaca di perpustakaan.

Dalam perpustakaan sekolah sehari-harinya perlu ada satu orang atau lebih yang ditunjuk untuk mengelola perpustakaan sekolah, orang-orang yang ditunjuk atau orang yang diberi tanggungjawab harus memiliki kemampuan dan kecakapan dalam mengelola perpustakaan sekolah. Besar kecilnya hasil yang dicapai oleh adanya perpustakaan sekolah sangat tergantung pada pengelolaan dan pustakawannya. Perpustakaan membutuhkan pustakawan yang dapat mengelola perpustakaan secara efektif dan memberikan kreativitas untuk menghidupkan perpustakaan agar banyak dikunjungi siswa dan anggota siswa lainnya (Rohiat, 2015).

Kinerja pustakawan sebagai ahli di bidang perpustakaan memang sangat dibutuhkan, khususnya di perpustakaan sekolah. 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 sekolah tentunya 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.

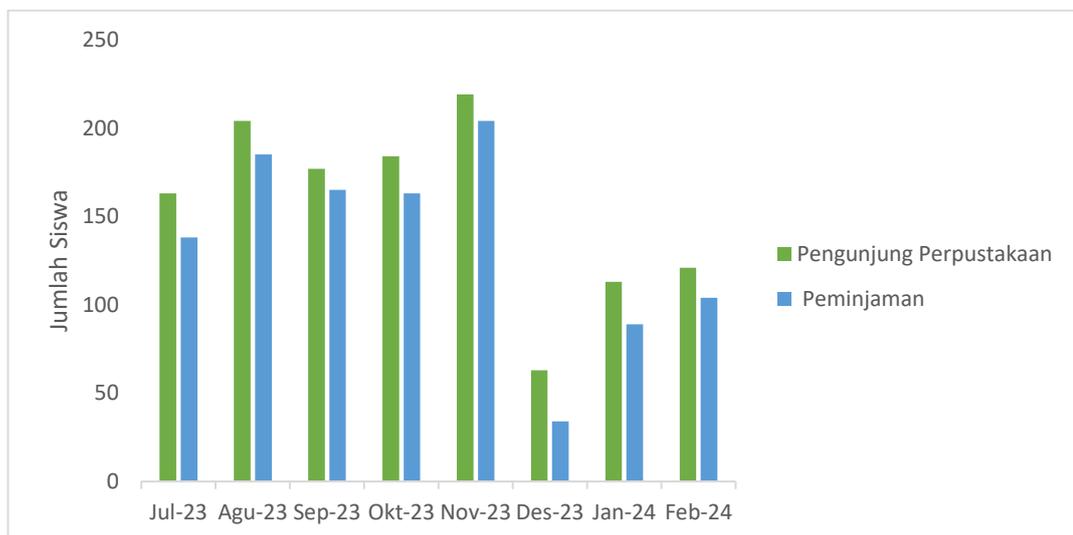
Tinggi rendahnya kinerja pustakawan dapat dilihat dari bagaimana pustakawan memberikan pelayanan terhadap para pengunjung (Rudi Irianto, 2015). Pelayanan merupakan kunci sukses dalam penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, setiap petugas perpustakaan harus memiliki motivasi yang kuat, wawasan yang luas, dan senantiasa berupaya secara aktif untuk meningkatkan pelayanan. Dengan pelayanan yang baik dari pustakawan, siswa akan tertarik untuk membaca buku-buku di perpustakaan sehingga minat baca siswa meningkat.

Menurut Soejono Trimono dan Andi Prastowo (2012) “Sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan itu tergantung pada tiga faktor yang secara sepintas lalu dapat dipresentasikan sebagai berikut; 5% adalah dari fasilitas dan kelengkapan gedung perpustakaan itu, 20% adalah akibat dari koleksi bahan-bahan, dan 75% berasal dari staf perpustakaan, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Selain adanya faktor kinerja pustakawan, siswa juga ditunjang oleh faktor lain yaitu pengelolaan bahan pustaka. Pengelolaan bahan pustaka disini maksudnya perpustakaan sekolah dapat dikatakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan apabila tersedia bahan pustaka yang banyak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Layanan dalam perpustakaan sekolah intinya adalah untuk menciptakan kondisi perpustakaan sekolah sedemikian rupa, sehingga perpustakaan sekolah menjadi tempat penunjang untuk menciptakan situasi belajar mengajar yang lebih baik. Sebab, dengan kondisi perpustakaan yang baik dalam artian lengkap, nyaman, dan strategis, maka siswa akan merasa semangat untuk mengunjungi perpustakaan. Diterimanya layanan yang baik dan merasa puas peserta didik dalam menggunakan fasilitas perpustakaan, dengan itu maka mutu dalam layanan tersebut dapat menjadi meningkat. Pengelolaan bahan pustaka merupakan salah satu yang terutama dalam menumbuhkan dan meningkatkan minat membaca, sehingga perpustakaan sekolah senantiasa memperhatikan dan berupaya untuk menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan siswa, guru dan sekolah.

MTsN 8 Blitar merupakan salah satu Madrasah Tsanawiyah di Kabupaten Blitar yang mempunyai visi Terwujudnya Madrasah Yang Islami, Berprestasi serta

peduli lingkungan dan kemasyarakatan. Untuk mencapai visi di atas harus ditunjang dengan fasilitas perpustakaan yang memadai, kinerja pustakawan yang berkompeten, dan pengelolaan bahan pustaka yang rapi, bersih, dan baik, sehingga siswa dapat tertarik untuk datang ke perpustakaan. Tentunya tolak ukur keberhasilan dari kinerja pustakawan sesuai dengan indikator dari teori Parasuraman.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan Februari 2024, jumlah pengunjung perpustakaan semakin berkurang. Berikut data jumlah siswa kelas VII, VIII, IX MTsN 8 Blitar yang berkunjung dan melakukan kegiatan sirkulasi di Perpustakaan pada tahun ajaran 2023/2024.



Tabel 1. 1: Sumber: Statistik Pengunjung Perpustakaan dan Sirkulasi

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah pengunjung dan peminjam di perpustakaan MTsN 8 Blitar mengalami perubahan. Pada bulan Juli jumlah pengunjung dan peminjam terlihat menurun, pada bulan Agustus mengalami kenaikan dan diikuti oleh bulan September. Pada bulan Oktober mengalami sedikit kenaikan dan pada bulan November sangat mengalami kenaikan drastis. Pada bulan Desember sangat mengalami penurunan drastis karena memasuki libur akhir semester. Kemudian pada bulan Januari mengalami kenaikan karena memasuki masuk semester, diikuti bulan Februari.

Berdasarkan hasil observasi pada bulan Maret 2024, pustakawan dalam memberikan layanan pustaka kepada pemustaka terlihat bahwa pustakawan sedang

kebingungan dalam memberikan petunjuk dan mengarahkan kepada pemustaka yang mencari koleksi yang dibutuhkan, klasifikasi buku yang tidak teratur, dan pada hari itu terlihat pengunjung terlihat sepi. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut lagi permasalahan terkait kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

Pada penelitian tentang analisis kinerja pustakawan yang dilakukan Wahdi Subarkah (2020) di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan sudah berjalan dengan baik, sedangkan indikator keakuratan penyimpanan dokumen dan indikator perhatian individu pustakawan perlu dibenahi secara berkelanjutan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kemudian penelitian yang dilakukan Eka Fitriyani dan Hengky Pramusinto (2018) tentang Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pustakawan yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, maka minat berkunjung masyarakat semakin meningkat.

Sesuai dengan indikator dari teori Parasuraman, perpustakaan MTsN 8 Blitar perlu adanya penguatan dan pembenahan dari berbagai sektor yang kemudian dapat mengembalikan fungsi Perpustakaan Sekolah dengan kinerja Pustakawan yang dimiliki. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis kinerja pustakawan yang kemudian dituangkan ke dalam skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, identifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana hasil analisis kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil analisis kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan melalui penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak terkait dalam melakukan analisis kinerja pustakawan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan untuk penyempurnaan dalam kegiatan kinerja pustakawan
- 3) Penelitian ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya tentang analisis kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian “Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar” menggunakan indikator dari teori Parasuraman.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun laporan skripsi yang terdiri dari beberapa bab dan sub bab.

Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini terbagi beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah yang menjelaskan tentang fenomena yang terjadi, identifikasi masalah menyebutkan permasalahan dari latar belakang diatas untuk diambil rumusan masalah, tujuan penelitian ini guna untuk mengetahui sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini, manfaat penelitian ini menjelaskan mengenai manfaat teoritis di dunia akademik dan juga manfaat praktis hasil penelitian akan digunakan sebagaimana mestinya, batasan masalah digunakan untuk mempermudah dan menghemat penelitian sehingga diperlukan batasan dalam penelitian, dan sistematika penulisan menjelaskan isi bab per bab, sub bab dan menjabarkan runtutan penelitian skripsi secara keseluruhan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Pada bab dua ini sub bab terdiri dari tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada tinjauan pustaka ini membahas penelitian terdahulu, dan landasan teori membahas konsep yang dilakukan yang mana menjadi bahan analisis yang mendukung penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari beberapa sub-bab yaitu jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek yang menjadi sumber data dan objek penelitian yang berarti masalah yang diteliti, sumber data yang menjelaskan bagaimana data tersebut didapatkan, pengumpulan data dilakukan sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, dan analisis data berdasarkan teori yang dipilih.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang dikaji secara sistematis berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang sudah disusun berdasarkan sub-sub identifikasi masalah yang dipaparkan.

Bab V: Penutup

Pada bab ini sub bab terdiri dari kesimpulan dan saran, yang mana kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian untuk menjawab masalah. Sedangkan saran dibuat berdasarkan pengalaman dan juga pertimbangan dari peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai kinerja pustakawan. Peneliti akan menelusuri informasi melalui beberapa artikel jurnal dari penelitian terdahulu. Topik penelitian yaitu membahas kinerja pustakawan dengan menggunakan indikator dari penelitian (Parasuraman et al., 1994) yang berjudul “*Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*”. Melalui penelitian serupa, peneliti akan mencoba mengaitkan dalam penelitian ini. Penelitian yang membahas mengenai kinerja pustakawan yang diuraikan sebagai berikut.

Penelitian (Subarkah & Setyadi, 2020) yang berjudul Analisis Kinerja Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro bertujuan untuk mengetahui 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. 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, kendalan, empati, dan jaminan. Lima aspek tersebut dijabarkan ke dalam 22 indikator.

Kedua ialah penelitian (Setyanti & Ati, 2020) yang berjudul Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan bertujuan untuk melakukan penelitian bagaimana kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif, dan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini yaitu Kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara sudah sesuai dengan Standar Kompetensi Pustakawan menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tetapi ada tetapi ada tiga elemen

pertanyaan yang tidak dilakukan oleh pustakawan terampil tetapi dilakukan oleh pustakawan ahli yaitu membuat literatur sekunder, membuat karya tulis ilmiah, dan melakukan kajian dibidang perpustakaan. Sedangkan untuk kemampuan konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal pustakawan juga sudah baik walaupun ada satu pustakawan dalam kemampuan konseptual yang tidak mengetahui tentang literasi informasi dan literatur sekunder.

Ketiga ialah penelitian (Nurhidaya, 2021) yang berjudul Kinerja Pustakawan di SMP Negeri 33 Makassar bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan kinerja pustakawan di SMP Negeri 33 Makassar melalui penilaian input, proses, dan output berdasarkan buku Panduan Kerja Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah (2017). Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam penilaian input dapat dilihat melalui komitmen dan kompetensi pustakawan dalam mengelola perpustakaan SMP Negeri 33 Makassar. Namun pada kompetensi pengembangan profesi, pustakawan belum membuat karya tulis ilmiah di bidang ilmu perpustakaan. Kinerja pustakawan berdasarkan penilaian proses yaitu pustakawan selalu mengedepankan kebutuhan dan pelayanan yang optimal kepada pengguna perpustakaan utamanya siswa. Adapun yang masih perlu diperhatikan oleh pustakawan adalah perawatan koleksi agar koleksi perpustakaan tetap terjaga dari kerusakan. Kinerja pustakawan berdasarkan penilaian output, pustakawan sekolah mengupayakan layanan yang optimal utamanya dalam pemenuhan koleksi buku. Namun koleksi perpustakaan belum digunakan dengan optimal oleh siswa dan guru di SMP Negeri 33 Makassar.

Keempat ialah penelitian (Rodin, 2018) yang berjudul Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Provinsi Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana kinerja pustakawan perguruan tinggi dalam menumbuhkan kreativitas dan inovasi di era digital. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data bersifat kualitatif induktif. Hasilnya menunjukkan bahwa ada beberapa kinerja pustakawan perguruan tinggi dalam menumbuhkan kreativitas dan inovasi di era digital seperti sekarang ini. Pertama,

para pustakawan telah melakukan otomasi perpustakaan berbasis aplikasi, hal ini dilakukan dalam rangka memudahkan layanan perpustakaan. Kedua, pustakawan telah membuat website perpustakaan. Website ini diperlukan dalam rangka memperkuat posisi perpustakaan di era digital seperti sekarang ini. Ketiga, pustakawan telah membuat jurnal perpustakaan sebagai wadah untuk menuangkan pemikiran mereka di bidang perpustakaan dan kepustakawanan, bahkan telah membuat *Online Journal System* (OJS). Keempat, ada beberapa pustakawan telah mampu menunjukkan eksistensi dirinya dengan menjadi narasumber atau pemateri pada kegiatan ilmiah di bidang perpustakaan dan kepustakawanan. Kelima, pustakawan telah mampu menerapkan *e-library* baik *e-book* maupun *e-journal*.

Kelima ialah penelitian (Murbayanto & Nurmasari, 2023) yang berjudul *Optimizing Librarian Performance in Improving the Efficiency and Quality of Library Services*. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pustakawan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui berbagai sumber, termasuk dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pustakawan. Faktor-faktor tersebut meliputi pengetahuan dan keterampilan pustakawan, dukungan manajemen, penggunaan teknologi informasi, kolaborasi antara pustakawan, dan motivasi kerja.

Penelitian terdahulu mengenai kinerja pustakawan yang telah dipaparkan pada uraian di atas dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Wahdi Subarkah (2020)	Analisis Kinerja Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro	Metode kuantitatif	Hasil penelitian dan analisis data terhadap tanggapan 80 responden mahasiswa aktif Prodi S1 Ilmu Perpustakaan mengenai kinerja pustakawan

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				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, kendalan, empati, dan jaminan. Lima aspek tersebut dijabarkan ke dalam 22 indikator
2.	Venandy Putri Setyanti (2020)	Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan	Metode kualitatif deskriptif	Kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara sudah sesuai dengan Standar Kompetensi Pustakawan menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tetapi ada tiga elemen pertanyaan yang tidak dilakukan oleh pustakawan terampil tetapi dilakukan oleh pustakawan ahli yaitu membuat literatur sekunder, membuat karya tulis ilmiah, dan

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<p>melakukan kajian dibidang perpustakaan. Sedangkan untuk kemampuan konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal pustakawan juga sudah baik walaupun ada satu pustakawan dalam kemampuan konseptual yang tidak mengetahui tentang literasi informasi dan literatur sekunder</p>
3.	Nurhidaya (2021)	Kinerja Pustakawan di SMP Negeri 33 Makassar	Metode kualitatif deskriptif	<p>Kinerja pustakawan dalam penilaian input dapat dilihat melalui komitmen dan kompetensi pustakawan dalam mengelola perpustakaan SMP Negeri 33 Makassar. Namun pada kompetensi pengembangan profesi, pustakawan belum membuat karya tulis ilmiah di bidang ilmu perpustakaan. Kinerja pustakawan berdasarkan penilaian output, pustakawan sekolah mengupayakan layanan yang optimal utamanya dalam pemenuhan koleksi buku.</p>

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				Namun koleksi perpustakaan belum digunakan dengan optimal oleh siswa dan guru di SMP Negeri 33 Makassar
4.	Rhoni Rodin (2018)	Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Provinsi Bengkulu	Metode kualitatif deskriptif	Menunjukkan bahwa ada beberapa kinerja pustakawan perguruan tinggi dalam menumbuhkan kreativitas dan inovasi di era digital seperti sekarang ini. Pertama, para pustakawan telah melakukan otomasi perpustakaan berbasis aplikasi. Kedua, pustakawan telah membuat website perpustakaan. Ketiga, pustakawan telah membuat jurnal perpustakaan sebagai wadah untuk menuangkan pemikiran mereka di bidang perpustakaan dan kepustakawanan. Keempat, ada beberapa pustakawan telah mampu menunjukkan eksistensi dirinya dengan menjadi narasumber atau pemateri. Kelima, pustakawan telah mampu menerapkan

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<i>e-library</i> baik <i>e-book</i> maupun <i>e-journal</i>
5.	Eny Supriati, Hari Murbayanto, dan Laila Tri Nurmasari (2023)	<i>Optimizing Librarian Performance in Improving the Efficiency and Quality of Library Services</i>	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pustakawan. Faktor-faktor tersebut meliputi pengetahuan dan keterampilan pustakawan, dukungan manajemen, penggunaan teknologi informasi, kolaborasi antara pustakawan, dan motivasi kerja.

Dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan di tabel, bisa disimpulkan bahwasanya kinerja pustakawan sangat penting apabila dinilai dari beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi pengetahuan dan keterampilan pustakawan, dukungan manajemen, penggunaan teknologi informasi, kolaborasi antara pustakawan, dan motivasi kerja. Pada penelitian ini tentu memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat beberapa perbedaan, yaitu dalam hal subjek yang diteliti terbilang umum, permasalahan yang terjadi di lapangan serta tempat dan waktu penelitian yang berbeda. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pustakawan yang bekerja di Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah salah satu bagian yang ada didalam suatu penelitian yang berisi tentang teori-teori dan juga hasil penelitian yang berasal dari studi kepustakaan. Bagian ini berfungsi sebagai kerangka teori yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan penelitian (Ahyar et al., 2020). Berikut adalah teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.2.1 Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang menyediakan banyak informasi dalam berbagai bentuk, mulai dari bahan pustaka cetak sampai noncetak. Selain berfungsi sebagai penyedia informasi, perpustakaan juga memiliki fungsi lain, yaitu fungsi penyimpanan, fungsi penelitian, fungsi pendidikan, fungsi pelestarian, dan fungsi rekreasi/hiburan. Berbagai fungsi tersebut bisa saja berubah dikarenakan perpustakaan sendiri merupakan growing organism yang senantiasa berkembang seiring dengan perkembangan zaman (Apriyani et al., 2021). Kemudian menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan Bab I, Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat (1), Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Dari pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan pengertian perpustakaan secara umum adalah suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi pustaka baik buku-buku ataupun bacaan lainnya yang diatur, diorganisasikan dan diadministrasikan dengan cara tertentu untuk memberi kemudahan dan digunakan secara kontinu oleh pemakainya sebagai informasi.

2.2.2 Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan Sekolah merupakan semua perpustakaan yang ada atau diselenggarakan di sekolah baik itu sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas sampai sekolah lanjutan seperti perguruan tinggi. Perpustakaan sekolah berguna untuk menunjang proses belajar baik itu siswa yang berada di sekolah dasar atau sekolah lanjutan. Sebagian besar buku perpustakaan sekolah terdiri dari koleksi buku-buku pelajaran atau bacaan yang dapat menunjang proses pembelajaran (Prihartanta, 2015).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa perpustakaan sekolah yaitu perpustakaan yang dikelola oleh pihak sekolah dengan tujuan untuk membantu sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan dan pengajaran.

2.2.3 Kinerja

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pengertian kinerja adalah sesuatu yang dicapai prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja atau suatu proses kerja dari seorang individu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan menurut Mangkunegara (2009 : 67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pratama Dirga, 2018)

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan kerja seseorang yang diwujudkan dalam tingkah laku yang ditampilkan. Apresiasi pemahaman serta kemampuan bertingkah laku sesuai harapan dapat diidentifikasi sebagai faktor kerja, kemampuan kerja yang tinggi atau rendah dapat dilihat dari apa yang telah dicapai dan prestasi yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

2.2.4 Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” dengan penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam Bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “librarian” yang juga terkait erat dengan “library”. Berikutnya menurut Aziz (2006:44) menambahkan bahwa, “Pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan” (Riandy Arsin Siregar, 2015) dan di dalam UU 43 Tahun 2007 dijelaskan pengertian pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan. Jadi pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi untuk mengelola

perpustakaan, baik kompetensi yang diperoleh dari pendidikan atau kompetensi yang diperoleh dari pelatihan.

2.2.5 Kinerja Pustakawan

Kinerja pustakawan merupakan keberhasilan seseorang secara menyeluruh dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, mampu bekerja sama dan memahami tugasnya, serta disiplin dan mampu meningkatkan potensi diri, serta didukung semangat kerja yang tinggi (Wahyuningsih, 2019) dan Kinerja pustakawan merupakan faktor penentu bagi keberlangsungan kehidupan perpustakaan. Kinerja pustakawan ini dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Oleh sebab itu, kinerja pustakawan sangat berkaitan dengan profesionalisme, tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas khususnya dalam pelayanan jasa informasi (Sri Wahyuni & Safri., 2022).

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh orang yang ahli dalam bidang perpustakaan.

Menurut (Parasuraman et al., 1994) menyebutkan dimensi kinerja pustakawan terdiri dari:

a. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

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

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka dan memberikan layanan yang cepat. Indikator dari dimensi daya tanggap dalam penelitian ini meliputi kepastian waktu layanan, kesediaan untuk membantu dan daya respons pustakawan.

c. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Indikator dari dimensi keandalan dalam penelitian ini meliputi kesesuaian layanan, dan keandalan dalam menangani masalah.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah berupa perhatian, perhatian individual yang diberikan pustakawan kepada pemustaka. Indikator dari dimensi empati dalam penelitian ini meliputi perlakuan pustakawan, dan kenyamanan jam layanan.

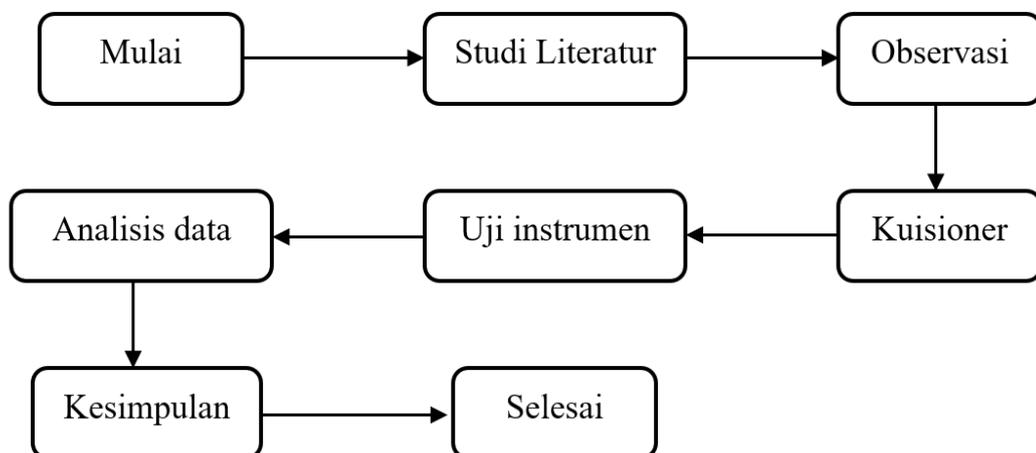
BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian memberi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjawab masalah dan menghadapi tantangan lingkungan ketika pengambilan keputusan harus dilakukan secara cepat (Abdillah & Hartono, 2015). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Siyoto dan Sodik (2015) Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian krusial dalam penelitian kuantitatif. Hal ini memberikan gambaran atau jawaban akan hubungan yang fundamental dari hubungan kuantitatif (Ahyar et al., 2020).

3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian ini digunakan sebagai pedoman penulis dalam pelaksanaan penelitian ini agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini terdapat beberapa alur yang dilakukan oleh peneliti diantaranya yaitu melakukan studi literatur, observasi, kuesioner, uji instrumen, menganalisis data yang telah diperoleh, dan tahapan terakhir membuat kesimpulan.



Gambar 3. 1 : Alur Penelitian

Berikut penjelasan tahap alur penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, diantaranya:

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan penelitian yang ditujukan untuk melakukan studi tentang kinerja pustakawan yang sama dengan konsep yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

3.2.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja tentang gejala-gejala yang diselidiki. Dalam pembelajaran, observasi dapat digunakan sebagai strategi pengumpulan data tulisan secara kritis agar gagasannya relevan, objektif, dan akurat. (Khairun et al., 2021).

3.2.3 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan penganalisis sistem mempelajari sikap-sikap, keyakinan, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. (Mony, 2021).

3.2.4 Uji Instrumen

Uji Instrumen dalam konteks penelitian merujuk pada pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Validitas digunakan untuk menilai sejauh mana pertanyaan dalam instrumen penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut dapat menghasilkan hasil yang konsisten (Situmorang & Purba, 2020).

3.2.5 Analisis Data

Analisis data adalah data yang sudah diolah sehingga hasil yang diperoleh mudah dimengerti oleh pembaca penelitian. Analisis data berupa informasi hasil olah data, mengelompokkan hasil dari pengolahan data, meringkas hasil olah data sehingga membentuk suatu kesimpulan penelitian (Barlian, 2018).

3.2.6 Kesimpulan

Tahap terakhir pada penelitian ini adalah tahap kesimpulan dan saran. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya. Pada tahap saran, peneliti dianjurkan bisa memberikan sebuah saran yang bisa dipertimbangkan kepada Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar yang beralamat di Ds. Jambewangi RT 003 RW 001, Kecamatan Selopuro, Kabupaten Blitar, Jawa Timur 66184. Berikut ini merupakan tabel rancangan waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

Tabel 3. 1 : Waktu Penelitian

No	Deskripsi	2023		2024			
		Bulan ke-		Bulan ke-			
		8	9	2	3	4	5
1.	Studi Literatur						
2.	Observasi						
3.	Kuesioner						
4.	Uji Instrumen						
5.	Analisis Data						
6.	Kesimpulan						

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai simpulan hasil penelitian. Didalam subjek penelitian inilah terdapat objek penelitian. Sedangkan Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian (Surokim, 2016).

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini melibatkan siswa MTsN 8 Blitar. Siswa yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh siswa MTsN 8 Blitar.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu mengenai kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka di Perpustakaan MTsN 8 Blitar

3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada siswa MTsN 8 Blitar. Siswa yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh siswa MTsN 8 Blitar.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Beberapa data sekunder tersebut berasal dari literatur ataupun dokumen lainnya yang berhubungan dengan analisis kinerja pustakawan.

3.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Soegiyono, 2011). Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada bulan Maret 2024 jumlah seluruh siswa pada MTsN 8 Blitar yaitu sebanyak 905 siswa.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi

itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Soegiyono, 2011). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{905}{1 + 905 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{905}{1 + 905 (0,01)}$$

$$n = \frac{905}{1 + 9,05}$$

$$n = \frac{905}{10,05}$$

$$n = 90,04$$

$$n = 90$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan populasi (N) sampel yang dapat diambil dari 905 siswa yaitu sebanyak 90 siswa. Untuk teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Soegiyono, 2011).

3.7 Instrumen Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan upaya pengukuran, maka alat ukur dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Sehingga instrumen penelitian merupakan piranti peneliti mengukur fenomena alam maupun sosial yang menjadi fokus peneliti, yang secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel (Hikmawati, 2020). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada umlah variabel yang diteliti (Soegiyono, 2011). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Soegiyono, 2011). Skala *Likert* yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan lima skala pengukuran dengan rincian nilai apabila menjawab: Sangat Setuju = 5; Setuju = 4; Ragu-Ragu = 3; Tidak Setuju = 2; Sangat Tidak Setuju = 1.

Variabel pada penelitian ini yaitu kinerja pustakawan bagi kalangan siswa di MTsN 8 Blitar. Komponen yang akan dianalisis dalam penelitian ini berdasarkan dari teori Parasuraman yang berjudul “*Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*”. Berikut merupakan gambaran pernyataan-pernyataan kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

Tabel 3. 2 : Gambaran Kuisisioner

Dimensi	Indikator	Pernyataan
Bukti fisik (Physical Evidence)	Peralatan yang Digunakan	Pustakawan menggunakan peralatan yang modern
		Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.
	Fasilitas Layanan	Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas, dan bersih.
		Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik.
	Penampilan Pustakawan	Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan profesional
		Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapihan pakaian
	Sarana yang Digunakan	Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik
		Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik
Daya tanggap (Responsiveness)	Kepastian Waktu Layanan	Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik

Dimensi	Indikator	Pernyataan
		Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama
	Kesediaan untuk Membantu	Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera
		Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik
	Daya Respon Pustakawan	Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik
		Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik
	Keandalan (Reliability)	Kesesuaian Layanan
Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar		
Keandalan dalam Menangani Masalah		Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah
		Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik
Empati (Empathy)	Perlakuan Pustakawan	Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian
		Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka
	Kenyamanan Jam Layanan	Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman
		Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Teknik pengambilan data harus benar dan sesuai dengan metode agar hasil yang diraih sesuai dengan tujuan penelitian awal atau hipotesis awal yang sudah ditentukan (Sahir, 2021). Dari pengertian di atas dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, menggunakan cara sebagai berikut:

3.8.1 Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu (Sahir, 2021). Dalam tahap ini, peneliti melakukan pengamatan pada lokasi penelitian yaitu Perpustakaan MTsN 8 Blitar. Observasi dilakukan pada tanggal 21 September 2023.

3.8.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Soegiyono, 2011). Pada penelitian ini skala penilaian kuesioner menggunakan Skala *Likert*. Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada siswa kelas 8 MTsN 8 Blitar.

3.8.3 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Soegiyono, 2011). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan kepala Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada waktu observasi. Dalam wawancara ini peneliti akan membuat pertanyaan yang diajukan kepada narasumber. Tujuannya untuk memperoleh gambaran umum tentang Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 74 siswa. Hasil dari uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikan 5% dan dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel pada nilai signifikan 5%. Berikut merupakan rumus *pearson product moment*:

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3.2)$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara item (X) dengan nilai total (Y)
X	= Nilai setiap item
Y	= Nilai total
N	= Jumlah responden
$\sum X$	= Jumlah skor X
$\sum Y$	= Jumlah skor Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Notoatmodjo, 2020). Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini digunakan bantuan SPSS dengan dihitung nilai *Chronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6, instrumen penelitian reliabel, dan apabila

nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0.6, instrumen penelitian tidak reliabel (Janna & Herianto, 2021). Berikut merupakan rumus *Cronbach Alpha*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3.3)$$

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = Jumlah butir pertanyaan yang sah

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian skor total

3.10 Analisis data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Soegiyono, 2011). Pada penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Analisis data deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Soegiyono, 2011). Langkah pertama peneliti mencari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan menggunakan rumus *Mean*.

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N} \quad (3.4)$$

Keterangan :

X = Rata-rata atau *Mean*

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Setelah mencari nilai rata-rata, selanjutnya menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mendapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan.

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \quad (3.5)$$

Setelah menghitung nilai rata-rata secara keseluruhan, perlu diketahui rentang skala dari setiap jawaban responden. Selanjutnya skala jawaban tersebut digunakan untuk menentukan tabel penilaian. Berikut rumus yang digunakan untuk mengetahui rentang skala penilaian:

$$RS = \frac{m - n}{b} \quad (3.6)$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Tabel 3. 3 : Tabel Penilaian (Arganatha, 2020)

Kategori	Skor
Sangat Baik	4,21 – 5,00
Baik	3,41 – 4,20
Cukup	2,61 – 3,40
Tidak Baik	1,81 – 2,60
Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80

3.11 Contoh Perhitungan

Berikut merupakan contoh perhitungan analisis data dari salah satu pernyataan dari kuesioner dengan sampel sebanyak 74 siswa

a. Contoh pernyataan: Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera.

b. Hasil Jawaban:

STS (Sangat Tidak Setuju) : 13

TS (Tidak Setuju) : 16

RR (Ragu-Ragu) : 19

S (Setuju) : 12

SS (Sangat Setuju) : 14

c. Hasil perhitungan jawaban responden :

Responden yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) = $13 \times 1 = 13$

Responden yang menjawab TS (Tidak Setuju) = $16 \times 2 = 32$

Responden yang menjawab RR (Ragu-Ragu) = $19 \times 3 = 57$

Responden yang menjawab S (Setuju) = $12 \times 4 = 48$

Responden yang menjawab SS (Sangat Setuju) $14 \times 5 = 70$

Total Skor = $13 + 32 + 57 + 48 + 70 = 220$

d. Rumus mean:

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N} \quad (3.7)$$

$$\text{Mean } x = \frac{220}{74}$$

$$\text{Mean } x = 2,97$$

Hasil perhitungan menggunakan rumus *Mean* diketahui hasilnya 2,97, maka dapat disimpulkan Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera termasuk ke dalam kategori Cukup.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar. Untuk mengetahui hasil analisis kinerja pustakawan di MTsN 8 Blitar, maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 90 responden dengan 22 pernyataan terkait analisis kinerja pustakawan di MTsN 8 Blitar serta melakukan wawancara kepada kepala Perpustakaan dan Pustakawan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan selama sembilan hari mulai dari 29 Juli – 6 Agustus. Adapun untuk identitas 90 responden dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 : Identitas Responden

Kelas	Jumlah Responden
8 B	34
8 C	33
8 A	23
Jumlah	90

Sumber: data primer peneliti, 2024

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa 90 responden dalam penelitian dari berbagai macam kelas, yang terdiri dari kelas 8 B, 8 C, dan 8 A.

4.1.1 Gambaran Umum Kinerja Pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar

Kinerja pustakawan di Perpustakaan Al Inaaroh, MTsN 8 Blitar, sangat penting dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran. Pustakawan bertanggung jawab untuk mengelola koleksi, sarana prasarana, dan menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna perpustakaan. Selain itu, perpustakaan ini juga menyediakan layanan e-library yang mempermudah akses informasi bagi siswa dan guru. Perpustakaan ini telah menjadi bagian integral dari proses pembelajaran di sekolah, berupaya menciptakan lingkungan yang sejuk dan disiplin.

Perpustakaan Al Inaaroh MTsN 8 Blitar didirikan pada tahun 2018, dengan tujuan utama untuk menyediakan sumber belajar yang efektif bagi

siswa dan guru. Pada awal berdirinya, perpustakaan ini menempati gedung yang sederhana, tetapi seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan minat baca siswa dan guru, perpustakaan ini telah mengalami beberapa perubahan dan pengembangan

4.1.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid (Janna & Herianto, 2021). Uji Validitas tersebut sebanyak 30 responden sebagai jumlah minimum, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (2012) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang, distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Hal ini berarti bahwa untuk melakukan uji validitas, data yang digunakan harus memiliki setidaknya 30 responden. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS versi 25. Perhitungan uji validitas didasarkan pada perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} sebesar 0,361 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dianggap valid. Untuk hasil pengujian validitas disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2: Hasil Uji Validitas

Dimensi	Pernyataan	Korelasi		Keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Physical Evidence	1	0,398	0,361	Valid
	2	0,824	0,361	Valid
	3	0,528	0,361	Valid
	4	0,752	0,361	Valid
	5	0,696	0,361	Valid
	6	0,580	0,361	Valid
	7	0,588	0,361	Valid
	8	0,629	0,361	Valid
Responsiveness	9	0,811	0,361	Valid
	10	0,796	0,361	Valid
	11	0,853	0,361	Valid

Dimensi	Pernyataan	Korelasi		Keterangan
		r-hitung	r-tabel	
	12	0,881	0,361	Valid
	13	0,805	0,361	Valid
	14	0,827	0,361	Valid
Reliability	15	0,817	0,361	Valid
	16	0,545	0,361	Valid
	17	0,810	0,361	Valid
	18	0,887	0,361	Valid
Empathy	19	0,880	0,361	Valid
	20	0,833	0,361	Valid
	21	0,918	0,361	Valid
	22	0,919	0,361	Valid

Sumber: data primer peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dalam dimensi yang diuji validitasnya dinyatakan valid karena $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel } 0,361$).

4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono, 2020). Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini digunakan bantuan SPSS dengan dihitung nilai *Chronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60, instrumen penelitian reliabel, dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0.60, instrumen penelitian tidak reliabel (Notoatmodjo, 2020). Untuk hasil pengujian reliabilitas disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 : Hasil Uji Reliabilitas

Nilai Hitung <i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,935	22	0,60	Reliabel

Sumber: data primer peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dalam dimensi yang diuji reliabilitasnya dinyatakan reliabel karena nilai hitung $(0,935) >$ nilai *Chronbach's Alpha* $(0,60)$.

4.1.4 Data Hasil Kuesioner

Terdapat 4 dimensi bagian kuesioner yang dipisahkan, yaitu *physical evidence*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*. Berikut hasil data kuesioner terdapat tabel dibawah ini.

Tabel 4. 4 : Hasil Data Kuesioner

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		STS	TS	RR	S	SS	
<i>Physical Evidence</i>							
1	Pustakawan menggunakan peralatan yang modern.	1	2	7	51	29	375
2	Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.	0	1	4	46	39	393
3	Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih.	0	0	11	38	41	390
4	Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik.	0	2	10	34	44	390
5	Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan professional.	1	1	8	48	32	379
6	Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapihan pakaian	0	0	10	41	39	389
7	Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik	1	6	15	48	20	350
8	Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik	0	1	14	45	30	374

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		STS	TS	RR	S	SS	
Responsiveness							
9	Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik.	3	3	23	38	23	345
10	Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama	0	6	27	45	12	333
11	Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera	0	3	16	42	29	367
12	Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik	0	3	10	48	29	373
13	Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik	0	4	10	50	26	368
14	Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik	1	2	15	45	27	365
Reliability							
15	Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada.	2	1	3	59	25	374
16	Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar	0	2	9	54	25	372
17	Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah	1	3	31	43	12	332
18	Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik	0	1	24	43	22	356
Empathy							
19	Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian	0	5	23	40	22	349

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		STS	TS	RR	S	SS	
20	Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka	0	3	21	45	21	354
21	Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman	0	5	14	39	32	368
22	Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu	7	5	18	32	28	339

Sumber: data primer peneliti, 2023

4.1.5 Analisis Data Hasil Kuesioner

Pada bab ini, akan memaparkan hasil analisis terkait kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar menggunakan model analisis yang meliputi *physical evidence*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*. Analisis data tersebut menggunakan rumus mean dan grand mean.

4.1.5.1 Mean dan Grand Mean

Mean, atau rata-rata, adalah nilai yang mewakili himpunan atau sekelompok data. Mean didapat dengan menjumlahkan seluruh data individu dalam kelompok, kemudian dibagi dengan jumlah data tersebut. (Ibrahim, 2022). Sedangkan grand mean digunakan untuk menghitung deviasi total dari setiap nilai terhadap rata-rata keseluruhan dalam eksperimen, yang kemudian menjadi dasar untuk menghitung varians antar dan dalam kelompok (Montgomery & Merrill, 2023). Nilai grand mean didapat melalui perhitungan total nilai mean setiap dimensi dibagi jumlah item tiap dimensi. Data hasil mean dan grand mean dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4. 5 : Hasil Analisis Data Kuesioner dengan Mean dan Grand Mean

NO	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kriteria
<i>Physical Evidence</i>					
1	Pustakawan menggunakan peralatan yang modern.	375	4,16	4,21	Sangat Baik

NO	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kriteria
2	Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.	393	4,36	4,21	Sangat Baik
3	Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih.	390	4,33		
4	Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik.	390	4,33		
5	Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan professional.	379	4,21		
6	Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapian pakaian	389	4,32		
7	Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik	350	3,88		
8	Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik	374	4,15		
Responsiveness					
9	Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik.	345	3,83	3,97	Baik
10	Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama	333	3,70		
11	Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera	367	4,07		

NO	Pernyataan	Nilai	Mean	Grand Mean	Kriteria
12	Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik	373	4,14	3,97	Baik
13	Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik	368	4,08		
14	Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik	365	4,05		
Reliability					
15	Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada.	374	4,15	3,97	Baik
16	Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar	372	4,13		
17	Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah	332	3,68		
18	Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik	356	3,95		
Empathy					
19	Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian	349	3,87	3,91	Baik
20	Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka	354	3,93		
21	Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman	368	4,08		
22	Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu	339	3,76		

4.1.6 Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar

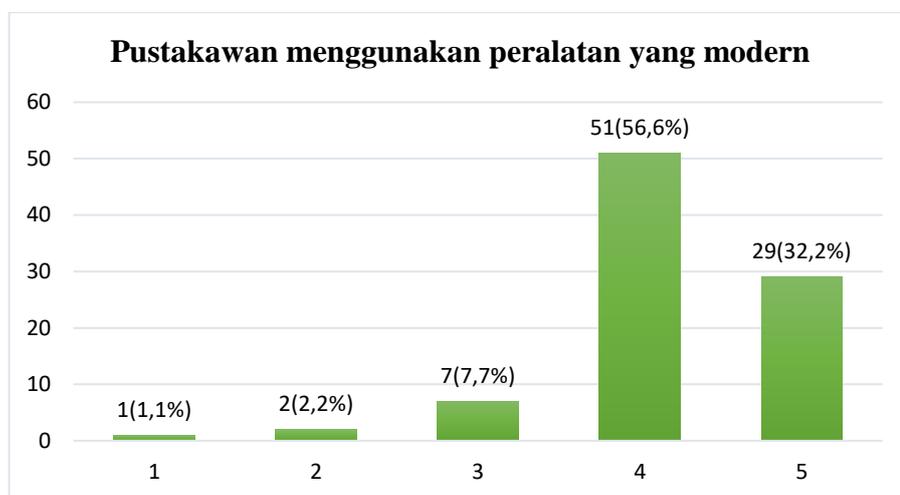
Dari analisis data hasil pengisian kuesioner pada tabel 4.5 dan 4.6 selanjutnya akan dijelaskan mengenai hasil penelitian analisis kinerja

pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar yang terdiri dari *Physical Evidence, Responsiveness, Reliability, Empathy*.

4.1.6.1 *Physical Evidence*

Pada dimensi *physical evidence* akan menjelaskan tentang peralatan yang digunakan, fasilitas layanan, penampilan pustakawan, dan sarana yang digunakan. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari dimensi *physical evidence*:

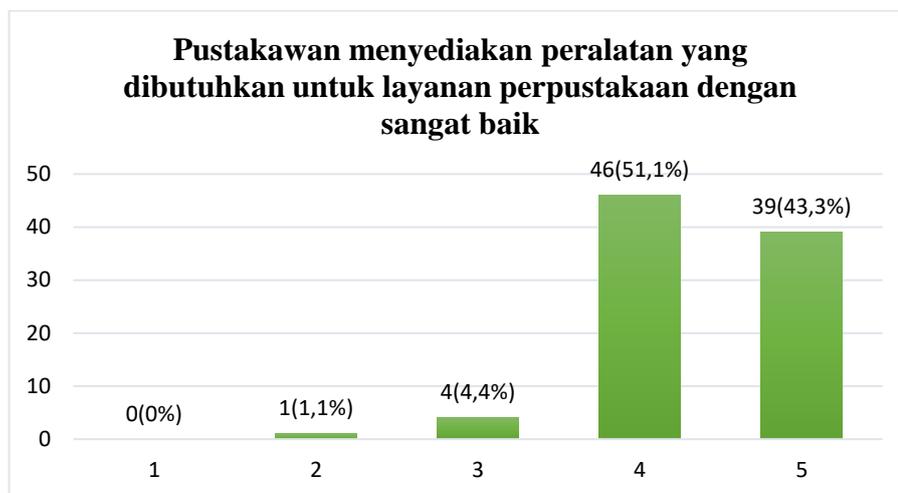
1. Pustakawan menggunakan peralatan yang modern



Gambar 4. 1 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-1

Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (1,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju, 7 responden (7,7%) menyatakan ragu-ragu, 51 responden (56,6%) menyatakan setuju, serta 29 responden (32,2%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,16, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan menggunakan peralatan yang modern” termasuk dalam kriteria **Baik**.

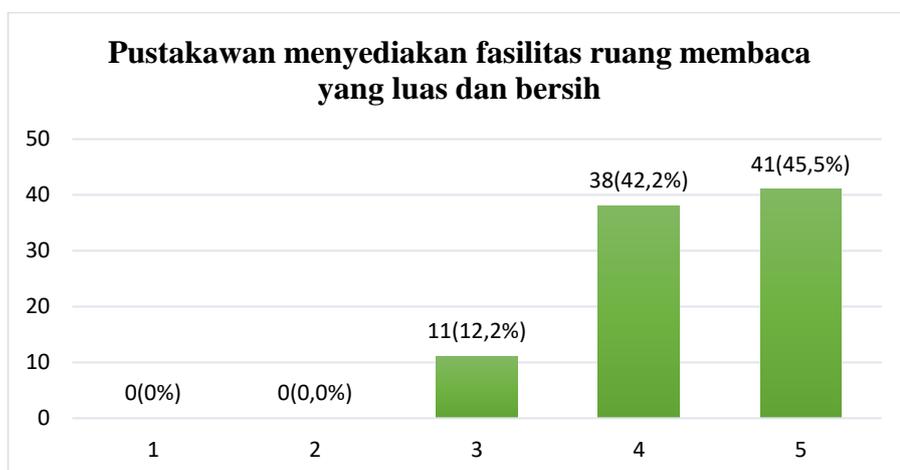
2. Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.



Gambar 4. 2 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-2

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (4,4%) menyatakan ragu-ragu, 46 responden (51,1%) menyatakan setuju, serta 39 responden (43,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,36, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00, maka pernyataan “Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik” termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

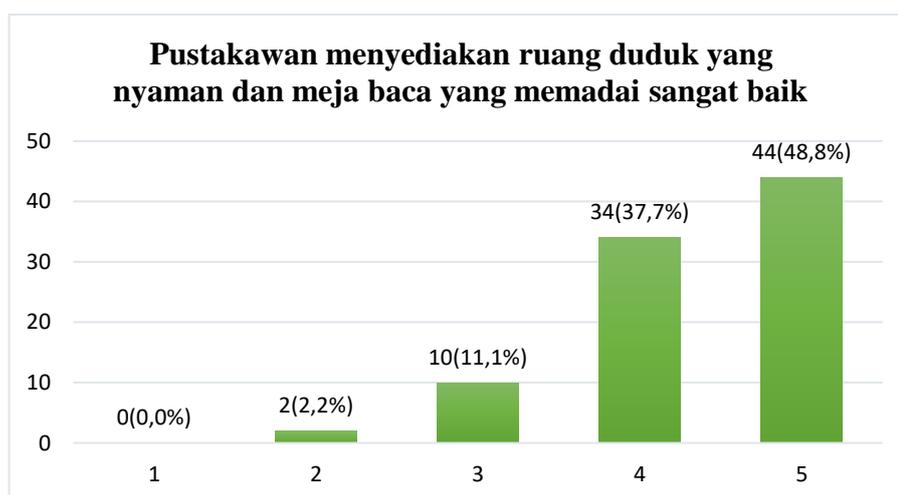
3. Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih.



Gambar 4. 3 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-3

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0,0%) menyatakan tidak setuju, 11 responden (12,2%) menyatakan ragu-ragu, 38 responden (42,2%) menyatakan setuju, serta 41 responden (45,5%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,33, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00, maka pernyataan “Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih” termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

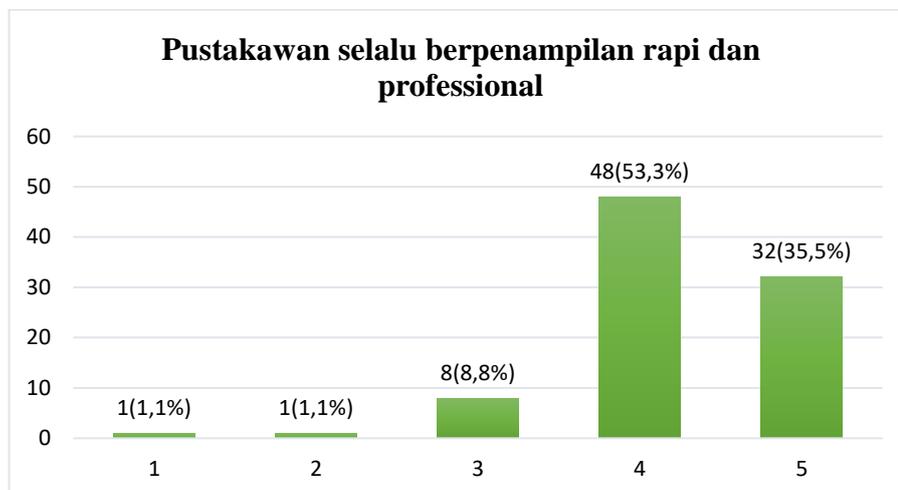
4. Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik.



Gambar 4. 4 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-4

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, 34 responden (37,7%) menyatakan setuju, serta 44 responden (48,8%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,33, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00, maka pernyataan “Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik” termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

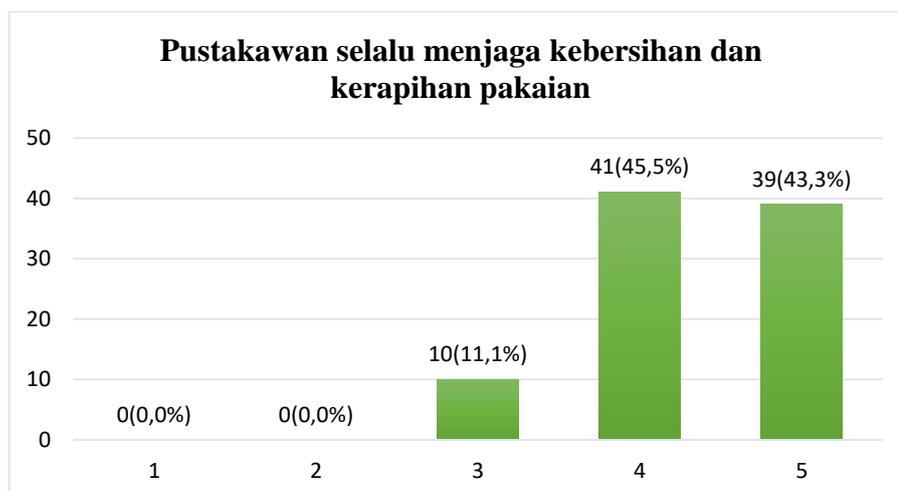
5. Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan professional.



Gambar 4. 5 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-5

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (1,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 8 responden (8,8%) menyatakan ragu-ragu, 48 responden (53,3%) menyatakan setuju, serta 32 responden (35,5%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,21, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00, maka pernyataan “Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan professional” termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

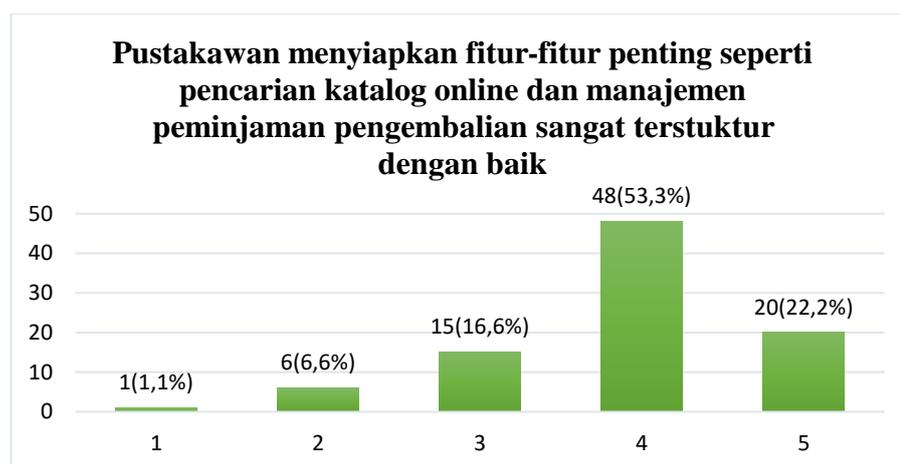
6. Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapihan pakaian.



Gambar 4. 6 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-6

Berdasarkan gambar 4.6 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0,0%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, 41 responden (45,5%) menyatakan setuju, serta 39 responden (43,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,32, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00, maka pernyataan “Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapihan pakaian” termasuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

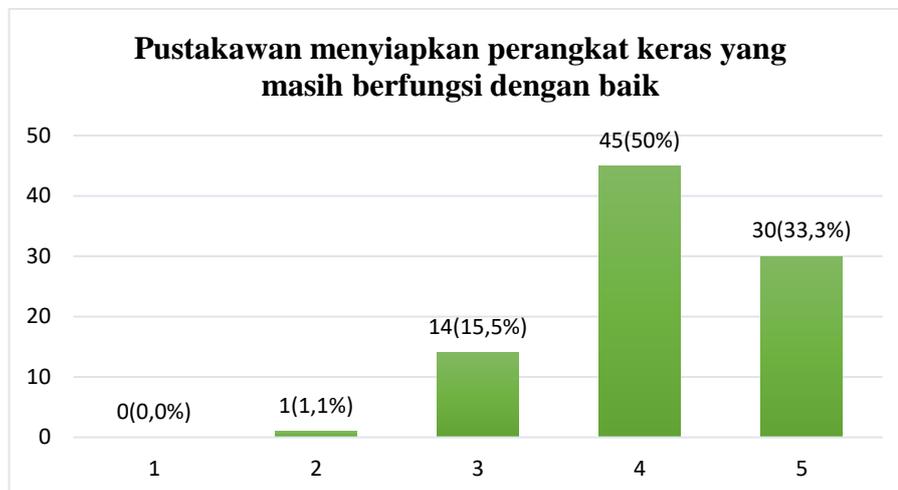
7. Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik.



Gambar 4. 7: Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-7

Berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (1,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (6,6%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (16,6%) menyatakan ragu-ragu, 48 responden (53,3%) menyatakan setuju, serta 20 responden (22,2%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,88, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

8. Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik.



Gambar 4. 8 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-8

Berdasarkan gambar 4.8 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (15,5%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (50%) menyatakan setuju, serta 30 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,15, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan dari gambar 4.1 sampai dengan gambar 4.8 dapat diketahui bahwa tiga pernyataan berada pada kriteria **Baik** dan lima pernyataan lainnya berada pada kriteria **Sangat Baik**.

Tabel 4. 6 : Dimensi physical evidence

No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
1	Pustakawan menggunakan peralatan yang modern.	4,16	Baik
2	Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.	4,36	Sangat Baik

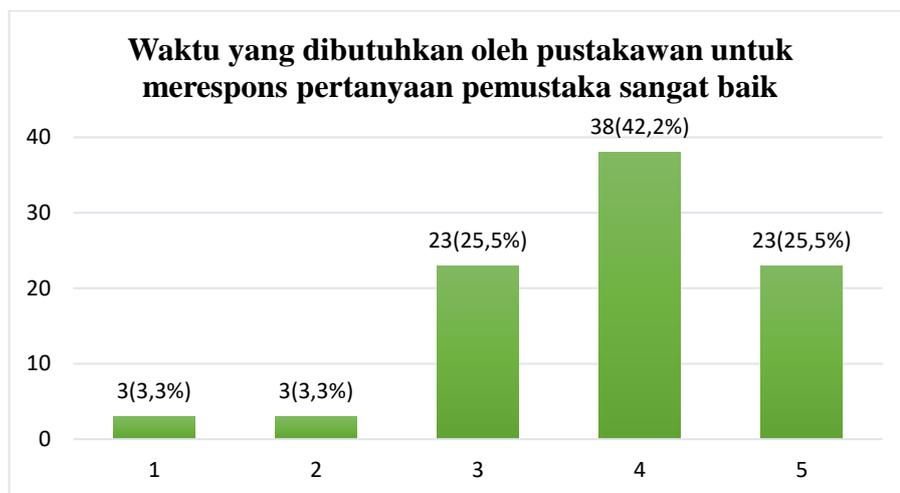
No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
3	Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih	4,33	Sangat Baik
4	Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik	4,33	Sangat Baik
5	Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan profesional	4,21	Sangat Baik
6	Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapihan pakaian	4,32	Sangat Baik
7	Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik	3,88	Baik
8	Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik	4,15	Baik
Jumlah		33,74	
Grand Mean		33,74/8 = 4,21	

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.6 didapatkan skor analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada level dimensi *physical evidence* yaitu 4,21. Merujuk pada tabel penilaian 3.3, skor rata-rata yang diperoleh terletak pada interval 4,21 – 5,00 yang artinya berada pada kategori **Sangat Baik**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pada kinerja pustakawan dapat memberikan respon yang sangat positif kepada para siswa di Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

4.1.6.2 Responsiveness

Pada dimensi *responsiveness* akan menjelaskan tentang kepastian waktu layanan, kesediaan untuk membantu, dan daya respon pustakawan. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari dimensi *responsiveness*:

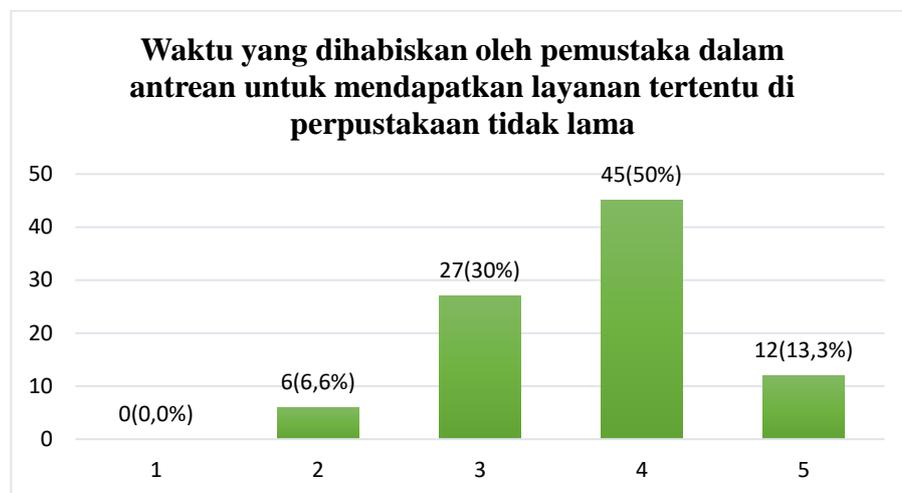
1. Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik.



Gambar 4. 9 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-9

Berdasarkan gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (3,3%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (25,5%) menyatakan ragu-ragu, 38 responden (42,2%) menyatakan setuju, serta 23 responden (25,5%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,83, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

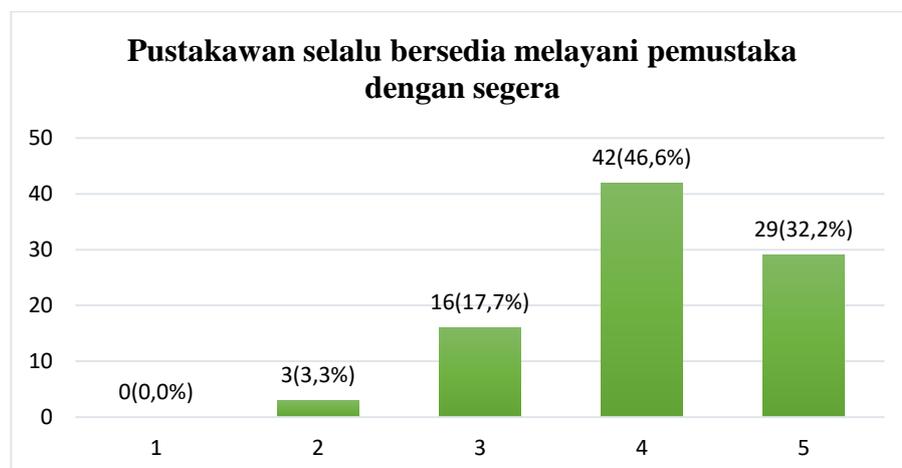
2. Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama.



Gambar 4. 10 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-10

Berdasarkan gambar 4.10 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (6,6%) menyatakan tidak setuju, 27 responden (30%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (50%) menyatakan setuju, serta 12 responden (13,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,70, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama” termasuk dalam kriteria **Baik**.

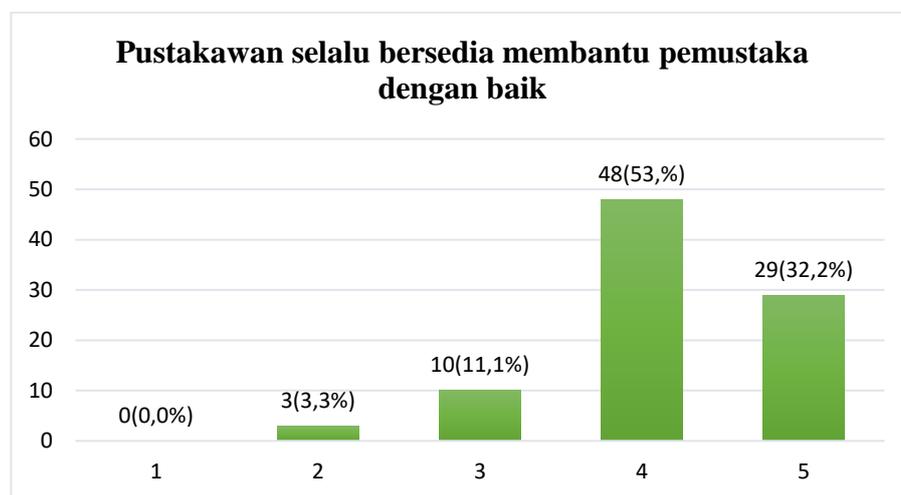
3. Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera.



Gambar 4. 11 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-11

Berdasarkan gambar 4.11 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (17,7%) menyatakan ragu-ragu, 42 responden (46,6%) menyatakan setuju, serta 29 responden (32,2%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,07, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera” termasuk dalam kriteria **Baik**.

4. Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik



Gambar 4. 12 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-12

Berdasarkan gambar 4.12 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, 48 responden (53,3%) menyatakan setuju, serta 29 responden (32,2%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,14, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

5. Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik



Gambar 4. 13 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-13

Berdasarkan gambar 4.13 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden (4,4%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, 50 responden (55,5%) menyatakan setuju, serta 26 responden (28,8%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,08, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik ” termasuk dalam kriteria **Baik**.

6. Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik



Gambar 4. 14 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-14

Berdasarkan gambar 4.14 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (1,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju, 15 responden (16,6%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (50%) menyatakan setuju, serta 27 responden (30%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,05, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan dari gambar 4.9 sampai dengan gambar 4.14 dapat diketahui bahwa semua enam pernyataan berada pada kriteria **Baik**.

Tabel 4. 7 : Dimensi responsiveness

No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
1	Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik.	3,83	Baik
2	Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama	3,70	Baik
3	Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera	4,07	Sangat Baik
4	Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik	4,14	Sangat Baik
5	Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik	4,08	Sangat Baik
6	Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik	4,05	Sangat Baik
Jumlah		23,87	
Grand Mean		23,87/6 = 3,97	

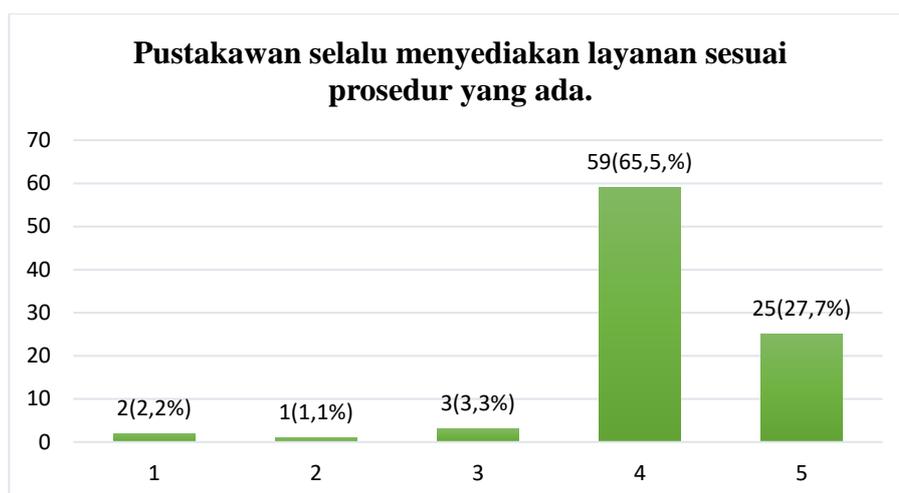
Dari hasil perhitungan pada tabel 4.7 didapatkan skor analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada

level dimensi *Responsiveness* yaitu 3,97. Merujuk pada tabel penilaian 3.3, skor rata-rata yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20 yang artinya berada pada kategori **Baik**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pada kinerja pustakawan dapat memberikan respon yang positif kepada para siswa di Perpustakaan MTsN 8 Blitar

4.1.6.3 *Reliability*

Pada dimensi *reliability* akan menjelaskan tentang kesesuaian layanan dan keandalan dalam menangani masalah. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari dimensi *reliability*:

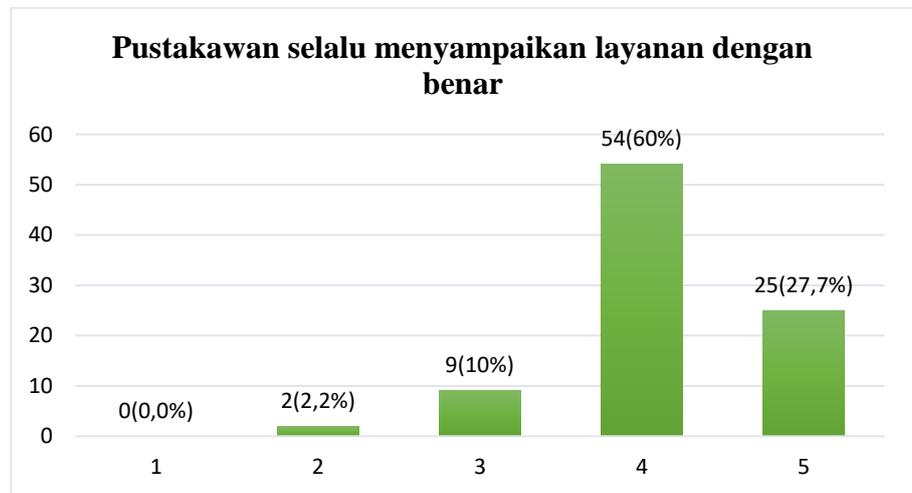
1. Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada.



Gambar 4. 15 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-15

Berdasarkan gambar 4.15 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden (2,2%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 59 responden (65,5%) menyatakan setuju, serta 25 responden (27,7%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,15, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada” termasuk dalam kriteria **Baik**.

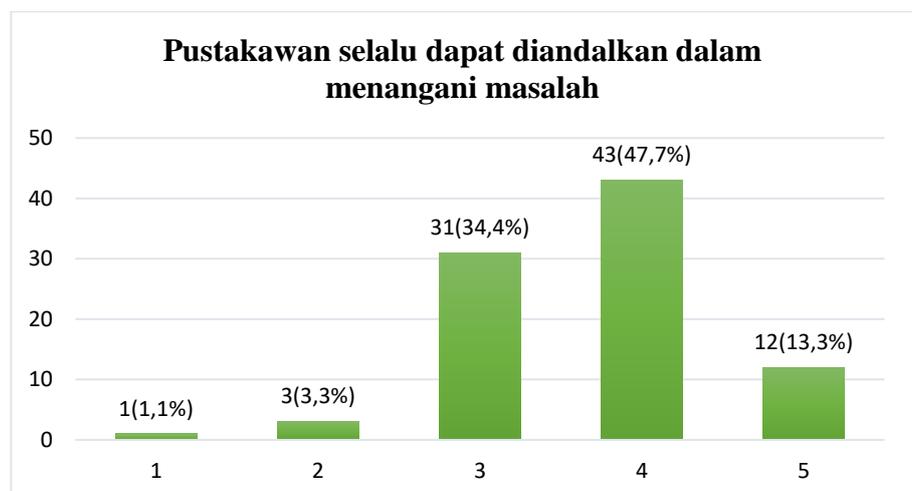
2. Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar.



Gambar 4. 16 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-16

Berdasarkan gambar 4.16 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 54 responden (60%) menyatakan setuju, serta 25 responden (27,7%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,13, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar” termasuk dalam kriteria **Baik**.

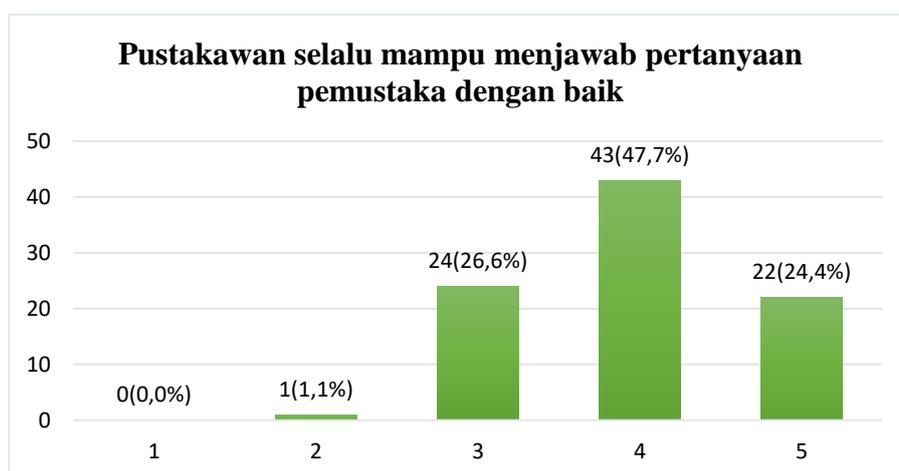
3. Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah.



Gambar 4. 17 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-17

Berdasarkan gambar 4.17 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (1,1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, 31 responden (34,4%) menyatakan ragu-ragu, 43 responden (47,7%) menyatakan setuju, serta 12 responden (13,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,68, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah” termasuk dalam kriteria **Baik**.

4. Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik.



Gambar 4. 18 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-18

Berdasarkan gambar 4.18 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju, 24 responden (26,6%) menyatakan ragu-ragu, 43 responden (47,7%) menyatakan setuju, serta 22 responden (24,4%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,95, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik” termasuk dalam kriteria **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan dari gambar 4.15 sampai dengan gambar 4.18 dapat diketahui bahwa semua empat pernyataan berada pada kriteria **Baik**

Tabel 4. 8 : Dimensi reliability

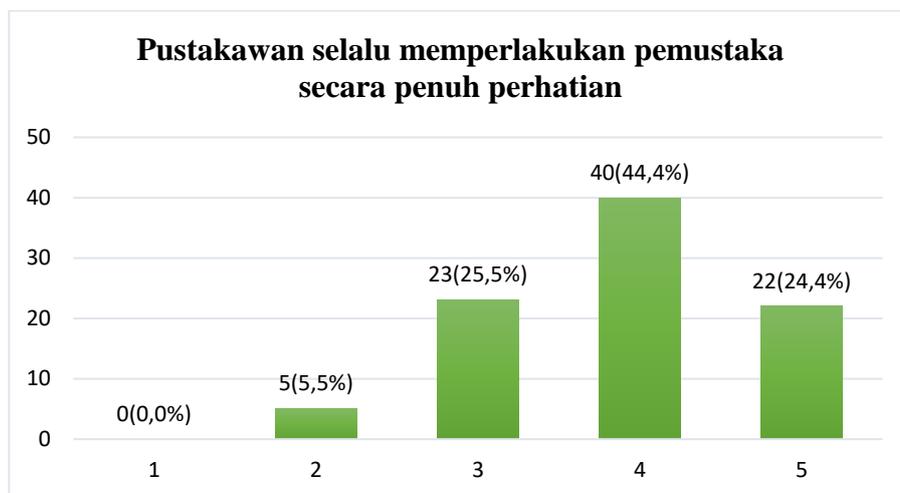
No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
1	Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada.	4,15	Baik
2	Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar	4,13	Baik
3	Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah	3,68	Baik
4	Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik	3,95	Baik
Jumlah		16,27	
Grand Mean		16,27/4 = 4,06	

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.8 didapatkan skor analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada level dimensi *Reliability* yaitu 4,06. Merujuk pada tabel penilaian 3.3, skor rata-rata yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20 yang artinya berada pada kategori **Baik**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keandalan pada kinerja pustakawan dapat memberikan respon yang positif kepada para siswa di Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

4.1.6.4 *Empathy*

Pada dimensi *empathy* akan menjelaskan tentang perlakuan pustakawan dan kenyamanan jam layanan. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari dimensi *empathy*:

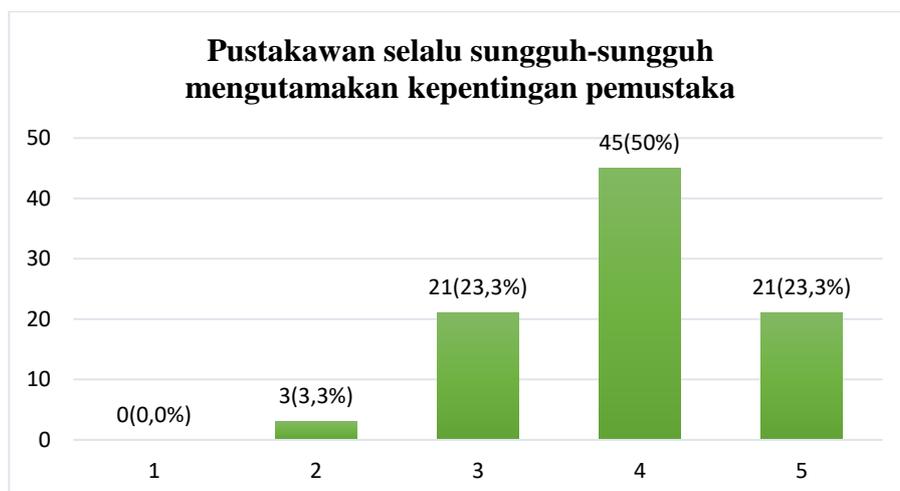
1. Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian.



Gambar 4. 19 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-19

Berdasarkan gambar 4.19 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5,5%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (25,5%) menyatakan ragu-ragu, 40 responden (44,4%) menyatakan setuju, serta 22 responden (24,4%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,87, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian” termasuk dalam kriteria **Baik**.

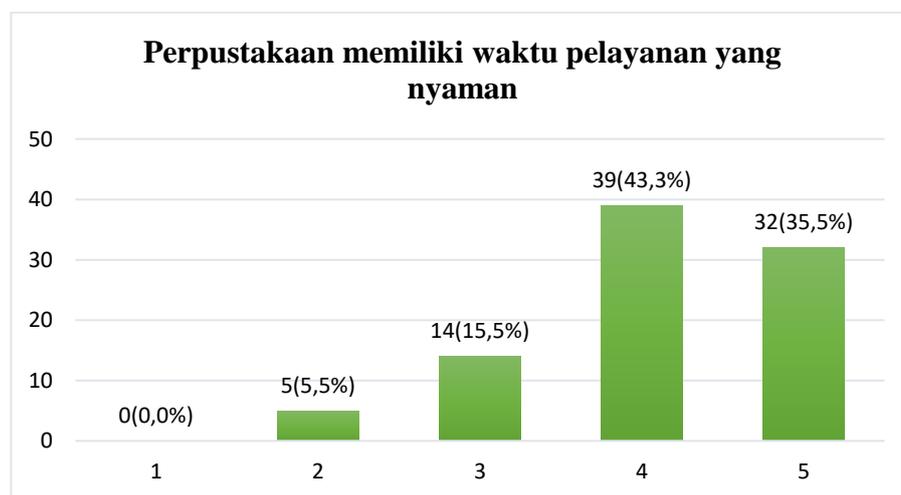
2. Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka.



Gambar 4. 20 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-20

Berdasarkan gambar 4.20 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, 21 responden (23,3%) menyatakan ragu-ragu, 45 responden (50%) menyatakan setuju, serta 21 responden (23,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,93, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka” termasuk dalam kriteria **Baik**.

3. Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman



Gambar 4. 21 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-21

Berdasarkan gambar 4.21 menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden (0,0%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5,5%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (15,5%) menyatakan ragu-ragu, 39 responden (43,3%) menyatakan setuju, serta 32 responden (35,5%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 4,08, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman” termasuk dalam kriteria **Baik**.

4. Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu



Gambar 4. 22 : Diagram Hasil Kuesioner Pernyataan Ke-22

Berdasarkan gambar 4.22 menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden (7,7%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5,5%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (20%) menyatakan ragu-ragu, 32 responden (35,5%) menyatakan setuju, serta 28 responden (31,1%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,76, merujuk tabel 3.3 skor yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20, maka pernyataan “Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu” termasuk dalam kriteria **Baik**.

Berdasarkan hasil perhitungan dari gambar 4.19 sampai dengan gambar 4.22 dapat diketahui bahwa semua empat pernyataan berada pada kriteria **Baik**

Tabel 4. 9 : Dimensi empathy

No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
1	Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian	3,87	Baik
2	Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka	3,93	Baik
3	Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman	4,08	Baik
4	Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu	3,76	Baik
Jumlah		15,64	
Grand Mean		15,64/4 = 3,91	

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.10 didapatkan skor analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar pada level dimensi *Empathy* yaitu 3,91. Merujuk pada tabel penilaian 3.3, skor rata-rata yang diperoleh terletak pada interval 3,41 – 4,20 yang artinya berada pada kategori **Baik**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa empati pada kinerja pustakawan dapat memberikan respon yang positif kepada para siswa di Perpustakaan MTsN 8 Blitar.

4.2 Pembahasan

Pada sub bab ini peneliti akan menyampaikan analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar yang meliputi 4 dimensi yaitu *physical evidence* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati).

4.2.1 Hasil Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar

Berdasarkan hasil dari Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar mendapatkan nilai 4,01 yang berada pada kriteria **baik**. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar dapat memberikan respon positif kepada seluruh siswa maupun guru yang berkunjung ke Perpustakaan. Selanjutnya akan dibahas lebih lanjut dalam sub bab ini sehingga hasil dari Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Layanan Pustaka Pada Perpustakaan MTsN 8 Blitar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Pada dimensi pertama yaitu *physical evidence* (bukti fisik) masuk ke dalam kategori “**sangat baik**”. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar memberikan respon yang sangat positif terhadap kinerja pustakawan kepada seluruh siswa maupun guru yang berkunjung. Peralatan yang digunakan sangat memudahkan para siswa maupun guru yaitu dengan menggunakan peralatan yang modern dan masih terjaga dengan baik, contohnya komputer

masih terjaga dengan baik yang mendukung pekerjaan pustakawan, termasuk dalam manajemen data, digitalisasi, dan analisis statistik maka dari itu Pustakawan dapat bekerja dengan lebih cepat dan efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna karena layanan menjadi lebih responsif dan berkualitas.



Gambar 4. 23 : Kondisi komputer di Perpustakaan MTsN 8 Blitar
(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024)

Fasilitas layanan yang dimiliki yaitu kursi ergonomis, meja baca yang memadai, pencahayaan yang baik, dan ventilasi yang memadai sehingga siswa maupun guru merasa nyaman dan dapat fokus dalam membaca atau belajar, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan dan pustakawan setiap sore selalu melakukan preservasi koleksi perpustakaan sehingga koleksi perpustakaan masih terawat dengan baik. Penampilan pustakawan dalam kinerja pustakawan, yang mencakup kebersihan, kerapian, sikap ramah, sopan santun, dan profesionalisme, secara langsung berkontribusi pada kepuasan pengguna perpustakaan di MTsN 8 Blitar. Pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan perpustakaan ketika pustakawan tampil rapi dan bersikap ramah.



Gambar 4. 24 : Ruang Perustakaan MTsN 8 Blitar
(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian, Hal ini sesuai dengan teori dari (Nurhayati et al., 2023) yang menyatakan bahwa *physical evidence* merupakan salah satu elemen penting dalam pemasaran jasa yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen, *physical evidence* mencakup semua aspek fisik atau tangibel yang terkait dengan penyediaan jasa dan pengalaman konsumen. Indikator seperti peralatan modern, fasilitas layanan yang memadai, penampilan profesional pustakawan, dan sarana pendukung lainnya yang telah memenuhi harapan pemustaka dan menciptakan pengalaman yang positif.

Dampak dari hasil ini bagi perpustakaan sangatlah signifikan. Pertama, tingkat kepuasan yang tinggi pada *physical evidence* mencerminkan bahwa pustakawan mampu menciptakan lingkungan fisik yang nyaman dan berkualitas. Menurut teori tersebut, aspek fisik yang baik dapat meningkatkan citra dan reputasi layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap perpustakaan.

Selain itu, kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas dan sarana dapat mendorong peningkatan tingkat kunjungan ke perpustakaan. Ketika pemustaka merasa puas dengan aspek fisik, seperti fasilitas dan peralatan yang modern, mereka lebih mungkin untuk menggunakan perpustakaan secara rutin, yang sesuai dengan teori dari (Nurhayati et al., 2023) bahwa

bukti fisik mempengaruhi pengalaman konsumen. Dampak positif lainnya adalah munculnya promosi dari mulut ke mulut di antara siswa-siswa maupun guru, di mana mereka akan merekomendasikan perpustakaan kepada teman-temannya, sehingga semakin banyak siswa yang tertarik menggunakan layanan perpustakaan.

Hasil ini juga dapat menjadi dasar bagi pustakawan dan kepala perpustakaan untuk terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan fasilitas fisik yang ada. Dengan melihat hasil yang memuaskan, pustakawan dapat menjadikan hal ini sebagai pijakan untuk memperoleh dukungan lebih lanjut, untuk memperluas dan memperbaiki fasilitas fisik yang ada agar terus memenuhi kebutuhan siswa dan guru.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi kedua yaitu *responsiveness* (daya tanggap) masuk ke dalam kategori “**baik**”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu layanan, kesediaan untuk membantu dan daya respon pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar memberikan respon yang positif terhadap kinerja pustakawan kepada seluruh siswa maupun guru yang berkunjung. Pustakawan di MTsN 8 Blitar responsif terhadap pertanyaan dan keluhan pemustaka. Mereka berusaha memberikan solusi atau informasi yang dibutuhkan dalam waktu singkat, sehingga pemustaka merasa diperhatikan sehingga kecepatan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan pemustaka mendapat apresiasi yang cukup tinggi. Pemustaka merasa puas karena pustakawan tanggap dan siap membantu, meskipun ada beberapa kasus yang membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan. Pustakawan di MTsN 8 Blitar menunjukkan sikap proaktif dalam membantu pemustaka. Mereka sering kali menawarkan bantuan ketika melihat pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau menggunakan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan teori dari (Hamid et al., 2020) bahwa *responsiveness* atau daya tanggap secara umum diartikan sebagai keinginan untuk membantu, bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani

masalah atau komplain dengan baik. Dari teori tersebut sudah dijelaskan secara keseluruhan bahwa Perpustakaan MTsN 8 Blitar berhasil mencapai tingkat kepuasan pengguna melalui kepastian waktu layanan, kesediaan untuk membantu, dan daya respon pustakawan.

3. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi ketiga yaitu *reliability* (keandalan) masuk ke dalam kategori “**baik**”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian layanan dan keandalan dalam menangani masalah di Perpustakaan MTsN 8 Blitar memberikan respon yang positif terhadap kinerja pustakawan kepada seluruh siswa maupun guru yang berkunjung. Pustakawan di MTsN 8 Blitar selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada dan pustakawan selalu menyampaikan layanan yang benar dengan baik.

Terdapat satu pernyataan dengan mean terendah dengan nilai 3,68 yaitu “pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah” seperti pemustaka masih kebingungan mencari bahan pustaka. Seperti yang diucapkan oleh salah satu siswa yaitu:

“Saya kesulitan karena petugasnya tidak selalu ada di tempat, jadi saya tidak tahu harus bertanya ke siapa. Akhirnya saya mencoba mencari sendiri, tapi itu memakan waktu lama dan tidak selalu berhasil menemukan buku yang saya butuhkan” (Annisa, wawancara, Desember, 02, 2024).

Pada wawancara tersebut sejalan dengan pernyataan “pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah” terdapat nilai mean terendah dengan nilai 3,68

Berdasarkan teori dari Maulana, (2022) bahwa *reliabilty* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, akurat, dan kinerja harus sesuai harapan pelanggan dan tanpa kesalahan. Secara keseluruhan, kesesuaian layanan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar dinilai memadai dan memuaskan bagi pemustaka. Peningkatan dalam hal menyediakan layanan sesuai prosedur, menyampaikan layanan dengan benar.

4. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi keempat yaitu *empathy* (empati) masuk ke dalam kategori “**baik**”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka dan pelayanannya yang nyaman di Perpustakaan MTsN 8 Blitar memberikan respon yang positif terhadap kinerja pustakawan kepada seluruh siswa maupun guru yang berkunjung. Perlakuan pustakawan mengutamakan kepentingan pemustaka, contohnya saat pemustaka mencari koleksi yang masih bingung maka pemustaka sangat sigap membantu pemustaka yang kebingungan. Jam layanan pada perpustakaan yang sesuai dengan peraturan sekolah yaitu setiap hari senin sampai Kamis beroperasi pukul 07.00 – 15.30 WIB, sedangkan hari Jum’at beroperasi pukul 07.00 – 16.00 WIB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* di perpustakaan MTsN 8 Blitar mendapatkan kriteria baik, meskipun nilai ini merupakan yang terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Contohnya terdapat satu pernyataan dengan nilai terendah yaitu pada indikator kenyamanan jam layanan, hal tersebut juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pemustaka, seperti waktu operasional perpustakaan yang teratur. Meskipun demikian, jika dilihat dari hasil yang menunjukkan pernyataan tentang jam layanan yang lebih rendah masih terdapat indikasi ketidaksempurnaan untuk kepuasan pemustaka dalam hal jam layanan. Ini menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih dalam terhadap kebutuhan dan masalah pemustaka terkait jam layanan sangat penting untuk meningkatkan dimensi *empathy*.

Hasil penelitian ini menekankan pentingnya penguatan dimensi *empathy* di perpustakaan MTsN 8 Blitar. Dengan meningkatkan perhatian terhadap pengguna dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik mereka, diharapkan tingkat kepuasan terhadap dimensi ini dapat ditingkatkan. Ini sejalan dengan teori dari Hamid et al., (2020), yang menyatakan bahwa empati memiliki makna memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi

kepentingan pelanggan. Upaya perbaikan di area ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, menciptakan lingkungan yang lebih mendukung bagi semua pengguna perpustakaan.

4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian dalam Perspektif Islam

Hasil penelitian tersebut bahwa Pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar bertanggung jawab untuk pengelolaan koleksi buku dan materi perpustakaan lainnya. Mereka juga memantau kondisi fisik koleksi dan melakukan preservasi koleksi setiap hari. Pustakawan juga berperan sebagai sumber daya utama untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan juga menjawab pertanyaan pemustaka mengenai bahan pustaka, serta memberikan rekomendasi buku dan materi sesuai dengan kebutuhan siswa dan guru. Pustakawan juga mematuhi peraturan dan kesesuaian layanan yang sesuai dengan program-program sekolah. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar. Yang mana dari hasil analisis tersebut diharapkan Perpustakaan MTsN 8 Blitar dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelaksanaan program atau layanan agar siswa dan guru yang berkunjung mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru yang dapat memaksimalkan dalam pemanfaatan fasilitas dan layanan di perpustakaan. Hal tersebut berkesesuaian dengan hadis yang diriwayatkan Sunan Ibnu Majah nomor 221.

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ وَعَلِيُّ بْنُ مُحَمَّدٍ قَالََا حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنِ أَبِي صَالِحٍ عَنِ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَن مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَيَّ مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَرَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا حَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَنَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَعَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ وَمَنْ أَبْطَأَ بِهِ عَمَلُهُمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

Sunan Ibnu Majah 221: Telah menceritakan kepada kami Abū Bakr bin Abī Syaibah dan ‘Alī bin Muḥammad keduanya berkata: Telah menceritakan kepada kami Abū Mu‘awiyah, dari al-A‘masy, dari Abū Shalih, dari Abū Hurairah ia berkata: Rasūlullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: “Barang siapa mengilangkan kesusahan seorang muslim di dunia maka Allah akan menghilangkan kesusahannya pada hari kiamat. Barang siapa menutupi aib seorang muslim di dunia maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Barang siapa memudahkan seorang muslim maka Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat. Allah akan menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya. Dan barang siapa meniti jalan untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan jalan baginya ke surga. Dan tidaklah suatu kaum berkumpul di rumah dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitab Allah dan mempelajarinya kecuali para malaikat akan menaungi, ketenangan akan turun, rahmat akan menyertainya dan Allah akan menyebut-nyebut mereka di hadapan makhluk yang ada di sisi-Nya, dan barang siapa diperlambat oleh amalnya maka tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya.” (Ibnu Majah, no. 221)

Berdasarkan hadits tersebut dijelaskan bahwa menekankan pentingnya menuntut ilmu dan berdedikasi dalam pekerjaan. Pustakawan yang memiliki kompetensi tinggi dan berdedikasi tinggi akan memiliki kinerja yang baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pemustaka dan keberhasilan perpustakaan. Dengan demikian, hadits tersebut memberikan landasan moral dan profesional bagi pustakawan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Selain itu, analisis kinerja pustakawan dalam perspektif islam dijelaskan juga di dalam penggalan surat An-Nisa Ayat 58 yang menjelaskan bahwa orang yang diberi amanat, baik itu yang berhubungan dengan hak Allah ataupun yang berhubungan dengan hak manusia, baik itu berupa pekerjaan, jabatan, harta, dan lain sebagainya, adapun ayatnya sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya.” (QS. An-Nisa/4: 58)

Ayat tersebut dijelaskan dalam tafsir yang terdapat di dalam tafsir tahlili dijelaskan bahwa Ayat ini memerintahkan agar menyampaikan "amanat" kepada yang berhak. Pengertian "amanat" dalam ayat ini, ialah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kata "amanat" dengan pengertian ini sangat luas, meliputi "amanat" Allah kepada hamba-Nya, amanat seseorang kepada sesamanya dan terhadap dirinya sendiri. Amanat Allah terhadap hamba-Nya yang harus dilaksanakan antara lain: melaksanakan apa yang diperintahkan-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Semua nikmat Allah berupa apa saja hendaklah kita manfaatkan untuk taqarrub (mendekatkan diri) kepada-Nya. Amanat seseorang terhadap sesamanya yang harus dilaksanakan antara lain: mengembalikan titipan kepada yang punya dengan tidak kurang suatu apa pun, tidak menipunya, memelihara rahasia dan lain sebagainya.

Berdasarkan hadits dari Sunan Ibnu Majah nomor 221 dan tafsir dari surat An-Nisa Ayat 58 dapat disimpulkan bahwa Pustakawan memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola informasi dan sumber daya perpustakaan. Ayat ini mengingatkan bahwa pustakawan harus menyampaikan amanah ini dengan benar kepada pemustaka. Oleh karena itu, dengan adanya analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar diharapkan kepuasan pemustaka, baik siswa, maupun guru, terhadap layanan perpustakaan dapat meningkat. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis kinerja pustakawan di Perpustakaan MTsN 8 Blitar, kinerja pustakawan dalam memberikan layanan pustaka kepada pemustaka mendapatkan nilai rata-rata 4,01 yang berarti kinerja pustakawan di MTsN 8 Blitar mendapatkan kriteria baik, dan terdapat hasil dari rata-rata setiap dimensi yaitu, *physical evidence* (4,21), *responsiveness* (3,97), *reliability* (3,97), *empathy* (3,91). Keempat dimensi tersebut terdapat dimensi tertinggi yaitu *physical evidence* dengan nilai rata-rata (4,21) yang menunjukkan bahwa pustakawan mampu menciptakan lingkungan fisik yang nyaman dan berkualitas, meskipun termasuk dalam kategori baik, masih terdapat dimensi yang rendah yaitu *empathy* dengan nilai rata-rata (3,91) yang menunjukkan bahwa kurangnya pustakawan yang berupaya memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada pemustaka, dan kurangnya kenyamanan jam layanan. Selain itu, pada pernyataan terdapat nilai rata-rata tertinggi yaitu pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik dengan nilai rata-rata (4,36) yang menunjukkan bahwa peralatan-peralatan yang ada di perpustakaan sangat tertata rapi dan terawat dengan baik, namun masih terdapat satu pernyataan yang mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah dengan nilai rata-rata sebesar (3,68) yang menunjukkan bahwa kurangnya pustakawan dalam menangani masalah yang dialami pemustaka, seperti pemustaka kebingungan mencari bahan pustaka.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi pihak Perpustakaan MTsN 8 Blitar, diharapkan untuk meninjau kembali jam layanan perpustakaan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka baik siswa maupun guru. Dengan menyesuaikan jam buka perpustakaan agar lebih fleksibel, seperti memperpanjang jam buka di hari-hari tertentu, pemustaka dapat lebih leluasa mengakses layanan. Selain itu,

pustakawan perlu diberikan evaluasi untuk lebih memperhatikan kebutuhan pemustaka dan memberikan pelayanan yang lebih ramah dan responsif.

2. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait analisis kinerja pustakawan diharapkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan di perpustakaan sekolah, seperti pengelolaan koleksi dan interaksi dengan siswa serta guru. Melibatkan siswa dan guru dalam penelitian akan memberikan wawasan yang lebih lengkap untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial least square (PLS) Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. *Yogyakarta: Penerbit Andi*, 22, 103–150.
- Afian, T., & Saputra, R. D. A. (2021). Inovasi fasilitas perpustakaan sekolah dasar dalam meningkatkan minat baca. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 9(1), 6–12.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Alam, S. (2015). Membangun Perpustakaan Desa Menjadi Peletak Dasar Lahirnya Budaya Baca Masyarakat Di Pedesaan. *Jupiter*, 14(2), 78–82. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/viewFile/40/38>
- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 187. <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Arganatha, J. (2020). *Pengaruh Differensiasi Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Kelapa Gading Jakarta Utara/Joseph Arganatha/24150178/Lily Harjati*.
- Barlian, E. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*.
- Doraini, A. I. (2018). *Tafsir Ayat Pendidikan Dalam QS Al- 'Alaq Ayat 1-5 Menurut Quraish Shihab*. UIN Raden Intan Lampung.
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 73–84. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Haq, N. (2019). *Perpustakaan Dalam Pandangan Al-Qur'an (Analisis Konseptual Terhadap Eksistensi Perpustakaan Dalam Masyarakat Islam)*. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi penelitian*. Rajawali Press.
- Ibrahim. (2022). Definisi Mean. *2018*, 26–44.
- Iztihana, A., & Arfa, M. (2020). Peran Pustakawan MTSN 1 Jepara dalam Upaya

- Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa pada Perpustakaan. *Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 93–103.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/29974/25002>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Khairun, D. Y., Hakim, I. Al, & Abadi, R. F. (2021). Pengembangan pedoman observasi anak berkesulitan membaca (dyslexia). *Jurnal UNIK: Pendidikan Luar Biasa*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:240552944>
- Masruri, A., Kuntoro, S. A., & Arikunto, S. (2022). Pengembangan kompetensi dan pendidikan berkelanjutan pustakawan PTAIN: Studi kasus di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 4(1), 1–14.
- Maulana, R. (2022). ... Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek Reliability (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada *Japb*, 5(1), 345–358.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/606%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/606/504>
- Montgomery, S. H., & Merrill, R. M. (2023). Divergence in brain composition during the early stages of ecological specialization in *Heliconius* butterflies. *Journal of Evolutionary Biology*, 30(3), 571–582.
<https://doi.org/10.1111/jeb.13027>
- Mony, N. A. (2021). *Aplikasi Pengisian Kuisisioner Secara On-Line untuk Menilai Kinerja Dosen Di Universitas Gunadarma dengan Menggunakan PHP, MySQL Dan Dreamweaver 8*.
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:59981981>
- Murbayanto, H., & Nurmasari, L. T. (2023). Optimizing Librarian Performance in Improving the Efficiency and Quality of Library Services. ... (*Indonesian Journal of ...*, 6(3), 35–40.
<http://journals.apptisjatim.org/index.php/ijal/article/view/134%0Ahttp://journals.apptisjatim.org/index.php/ijal/article/download/134/89>
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Nurhayati, A., Fata, K., Yusrawina, & Chadafi, M. F. (2023). Determinasi daya tarik, physical evidence, dan viral marketing terhadap minat berkunjung kembali pada objek wisata hutan lindung kota Langsa dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(10), 4906–4918.
- Nurhidaya. (2021). Kinerja Pustakawan Di Smp Negeri 33 Makassar. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), 173–180. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for

- measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Pratama Dirga. (2018). Kinerja kepegawaian. *Mangkunegara (2004: 67), Pratama*, 1–69.
- Prihartanta, W. (2015). Perpustakaan sekolah. *Jurnal Adabiya*, 1(81), 1–14.
- Riandy Arsin Siregar, M. (2015). Kompetensi Yang Harus Di Miliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan). *Jurnal Iqra', Volume 09*(no 2), 211–222.
- Rodin, R. (2018). Kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi islam di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(2), 151–168. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>
- Rohiat. (2015). *Manajemen Sekolah*. PT Refika Aditama.
- Rudi Irianto, M. J. (2015). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa Smk Negeri 9 Semarang Tahun 2014/2015. *Economic Education Analysis Journal*, 4(2), 347–361.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. KBM Indonesia.
- Setyanti, V. P., & Ati, S. (2017). Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(2), 71–80. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23113>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survei*. LPPES.
- Situmorang, T. E., & Purba, D. (2020). Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. *Kumpulan Artikel Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:213318722>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sri Wahyuni, & Safri., T. M. (2022). Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 6(23), 221–231. <https://pustabilia.iainsalatiga.ac.id/index.php/pustabilia/article/view/7873>
- Subarkah, W., & Setyadi, A. (2020). Analisis Kinerja Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 74–82. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29972>

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.
- Surokim. (2016). *Riset Komunikasi : Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*. Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur.
- Trimono, S. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Divapres.
- Wahdaniah, N. (2016). Strategi Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa di SMA Negeri 13 Makassar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.
- Wahyuningsih, P. (2019). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 10(2), 105–109.
<https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art7>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-84.O/FST.01/TL.00/07/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan MTsN 8 Blitar
Ds. Jambewangi RT 003 RW 001, Kecamatan Selopuro, Kabupaten Blitar, Jawa Timur 66184

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : FERDY FARICH RIZKY
NIM : 19680049
Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MTsN 8 BLITAR
Dosen Pembimbing : GANIS CHANDRA PUSPITADEWI,S.IP., MA

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di MTsN 8 Blitar dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 29 Juli 2024 sampai dengan 29 Oktober 2024.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 24 Juli 2024
a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
NIP. 19770925 200604 1 003

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Kuesioner

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		STS	TS	RR	S	SS	
Physical Evidence							
1	Pustakawan menggunakan peralatan yang modern.	1	2	7	51	29	375
2	Pustakawan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk layanan perpustakaan dengan sangat baik.	0	1	4	46	39	393
3	Pustakawan menyediakan fasilitas ruang membaca yang luas dan bersih.	0	0	11	38	41	390
4	Pustakawan menyediakan ruang duduk yang nyaman dan meja baca yang memadai sangat baik.	0	2	10	34	44	390
5	Pustakawan selalu berpenampilan rapi dan professional.	1	1	8	48	32	379
6	Pustakawan selalu menjaga kebersihan dan kerapian pakaian	0	0	10	41	39	389
7	Pustakawan menyiapkan fitur-fitur penting seperti pencarian katalog online dan manajemen peminjaman pengembalian sangat terstruktur dengan baik	1	6	15	48	20	350
8	Pustakawan menyiapkan perangkat keras yang masih berfungsi dengan baik	0	1	14	45	30	374
Responsiveness							
9	Waktu yang dibutuhkan oleh pustakawan untuk merespons pertanyaan pemustaka sangat baik.	3	3	23	38	23	345
10	Waktu yang dihabiskan oleh pemustaka dalam antrean untuk mendapatkan layanan tertentu di perpustakaan tidak lama	0	6	27	45	12	333
11	Pustakawan selalu bersedia melayani pemustaka dengan segera	0	3	16	42	29	367

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		STS	TS	RR	S	SS	
12	Pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka dengan baik	0	3	10	48	29	373
13	Pustakawan selalu siap untuk merespons permintaan pemustaka dengan baik	0	4	10	50	26	368
14	Pustakawan dapat memberikan solusi atau bimbingan yang tepat sesuai dengan pertanyaan pemustaka dengan baik	1	2	15	45	27	365
Reliability							
15	Pustakawan selalu menyediakan layanan sesuai prosedur yang ada.	2	1	3	59	25	374
16	Pustakawan selalu menyampaikan layanan dengan benar	0	2	9	54	25	372
17	Pustakawan selalu dapat diandalkan dalam menangani masalah	1	3	31	43	12	332
18	Pustakawan selalu mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik	0	1	24	43	22	356
Empathy							
19	Pustakawan selalu memperlakukan pemustaka secara penuh perhatian	0	5	23	40	22	349
20	Pustakawan selalu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka	0	3	21	45	21	354
21	Perpustakaan memiliki waktu pelayanan yang nyaman	0	5	14	39	32	368
22	Jam buka tutup perpustakaan selalu tepat waktu	7	5	18	32	28	339

Lampiran 3. Uji Validitas

		BF1	BF2	BF3	BF4	BF5	BF6	BF7	BF8	TOTAL_BF
BF1	Pearson Correlation	1	,143	,275	,151	,162	,213	,127	-,042	,398*
	Sig. (2-tailed)		,451	,142	,426	,391	,258	,503	,828	,030
BF2	Pearson Correlation	,143	1	,219	,633**	,783**	,474**	,532**	,351	,824**
	Sig. (2-tailed)	,451		,246	,000	,000	,008	,002	,057	,000
BF3	Pearson Correlation	,275	,219	1	,464**	-,035	,264	,054	,462*	,528**
	Sig. (2-tailed)	,142	,246		,010	,855	,159	,775	,010	,003
BF4	Pearson Correlation	,151	,633**	,464**	1	,398*	,250	,233	,619**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,426	,000	,010		,029	,183	,215	,000	,000
BF5	Pearson Correlation	,162	,783**	-,035	,398*	1	,463*	,467**	,245	,696**
	Sig. (2-tailed)	,391	,000	,855	,029		,010	,009	,192	,000
BF6	Pearson Correlation	,213	,474**	,264	,250	,463*	1	,155	,254	,580**
	Sig. (2-tailed)	,258	,008	,159	,183	,010		,413	,176	,001
BF7	Pearson Correlation	,127	,532**	,054	,233	,467**	,155	1	,196	,588**
	Sig. (2-tailed)	,503	,002	,775	,215	,009	,413		,299	,001
BF8	Pearson Correlation	-,042	,351	,462*	,619**	,245	,254	,196	1	,629**
	Sig. (2-tailed)	,828	,057	,010	,000	,192	,176	,299		,000
TOTAL_BF	Pearson Correlation	,398*	,824**	,528**	,752**	,696**	,580**	,588**	,629**	1
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,003	,000	,000	,001	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		DT1	DT2	DT3	DT4	DT5	DT6	TOTAL_DT
DT1	Pearson Correlation	1	,665**	,634**	,595**	,507**	,540**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,004	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
DT2	Pearson Correlation	,665**	1	,525**	,659**	,539**	,602**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
DT3	Pearson Correlation	,634**	,525**	1	,798**	,648**	,631**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
DT4	Pearson Correlation	,595**	,659**	,798**	1	,694**	,679**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
DT5	Pearson Correlation	,507**	,539**	,648**	,694**	1	,659**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
DT6	Pearson Correlation	,540**	,602**	,631**	,679**	,659**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_DT	Pearson Correlation	,811**	,796**	,853**	,881**	,805**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		K1	K2	K3	K4	TOTAL_K
K1	Pearson Correlation	1	,119	,719**	,645**	,817**
	Sig. (2-tailed)		,532	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	,119	1	,143	,536**	,545**
	Sig. (2-tailed)	,532		,452	,002	,002
	N	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	,719**	,143	1	,536**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,452		,002	,000
	N	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	,645**	,536**	,536**	1	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,002		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_K	Pearson Correlation	,817**	,545**	,810**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		E1	E2	E3	E4	TOTAL_E
E1	Pearson Correlation	1	,651**	,772**	,741**	,880**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	,651**	1	,753**	,648**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
E3	Pearson Correlation	,772**	,753**	1	,769**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
E4	Pearson Correlation	,741**	,648**	,769**	1	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_E	Pearson Correlation	,880**	,833**	,918**	,919**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4. Uji Reliabilitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	22

ferdy.pdf

ORIGINALITY REPORT

24%	25%	6%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	17%
2	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.unm.ac.id Internet Source	1%
4	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	1%
5	journals.apptisjatim.org Internet Source	1%
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	1%