

**PENGARUH KINERJA TERHADAP LAYANAN PRIMA DI  
CENTER OF INFORMATION SCIENTIFIC RESOURCES AND  
LIBRARY (CISRAL) UNIVERSITAS PADJAJARAN  
(Studi DEskriptif Terhadap Pemustaka Di Bagian Layanan  
Referensi CISRAL UNPAD)**

Oleh:

Masitoh Hamdayani

Dinn Wahyudin<sup>1</sup>

Euis Rosinar<sup>2</sup>

*Program Studi Perpustakaan dan Informasi  
Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia  
masitoch@yahoo.com  
dinn\_wahyudin@yahoo.com  
euisrosinar@gmail.com*

**ABSTRAK**

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian adalah mengenai layanan prima. Inti kajiannya difokuskan pada salah satu faktor yang dapat mempengaruhi layanan prima yaitu kinerja pustakawan. berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kinerja pustakawan (X) dan layanan prima (Y). kinerja pustakawan diukur melalui indikator karakteristik tingkah laku (*behavioral characteristics*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan dalam memberikan layanan referensi (*reference skill*). Layanan prima diukur melalui indikator bukti nyata (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD yaitu berjumlah 121 orang. Sampel yang diambil adalah berjumlah 55 orang berdasarkan rumus Slovin dengan metode penarikan sampel yaitu sampling insidental. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup dengan skala lima kategori Likert dan menggunakan analisis data korelasi dan regresi. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kinerja pustakawan mempunyai tingkat hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap layanan prima, dengan besarnya pengaruh sebesar 48%.

**Kata kunci:** Kinerja, Pustakawan, Layanan Prima.

**ABSTRACT**

This research is motivated by the development of more advanced age and make librarians should be more innovative in attracting students to the library. one of them by holding a promotional activity library. A campaign has various types of media that can be used. Subject matter described in this study is there a relationship between the promotion of the library through a bulletin board with students' interests go (descriptive studies at upper secondary school 3rd country duo). The purpose of this study is to answer the: (1) How does the library promotional activities carried out through the wall magazine in the library SMAN 3 Bandung? (2) How would visit students' interest in the library SMAN 3 Bandung? (3) whether there is a relationship between the promotion of the library through a bulletin board with students' interests go? This study uses a quantitative approach with a descriptive correlational method. The sampling technique using simple random sampling. The instrument used was a questionnaire enclosed with a five-category Likert scale, data processing using rank spearment. The results showed that: (1) promotion activities conducted in the library SMAN 3 Bandung in enough categories, (2) the interest of the students go on either library, (3) there is a sufficient relationship between the promotion of the library through a bulletin board with an interest in the student visits SMAN 3 Bandung library, which produces a correlation with the criterion being. recommendation in this research is the promotion by SMAN 3 Bandung already running but for kedepanya media campaign through the magazine must be in existence note that students will be more interested in visiting the library.

**Keywords:** Libraries, Library Promotion, Wall Magazine, Visit Interests

Gudang buku dengan penataan dan pengelolaan asal-asalan yang ditempatkan di sudut ruangan merupakan pencitraan perpustakaan yang terekam pada surat kabar Kompas Senin, 19 November 2007 (Suherman, 2009: 7). Perpustakaan yang identik dengan buku sering didefinisikan sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dengan susunan tertentu. Perpustakaan tidak hanya sekedar ruangan atau gedung yang menyimpan buku, tetapi merupakan suatu organisasi yang terus berkembang (*a library is a growing organism*) sesuai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang didalamnya terdapat lima elemen pendukung, yaitu: “perpustakaan, pustakawan, informasi, koleksi, dan pemustaka” (Suherman, 2011: 7). Perpustakaan merupakan sebagai salah satu penunjang proses pembelajaran. Pada perguruan tinggi keberadaan perpustakaan sangat membantu mahasiswa dan civitas akademika dalam mencari informasi dan menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi...” (Basuki, 1993: 51). Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Layanan yang umum diberikan perpustakaan perguruan tinggi kepada para pemustaka menurut Departemen Pendidikan Nasional RI (2004: 71) adalah “layanan sirkulasi, layanan rujukan/referensi, layanan multimedia, jasa kesiagaan informasi, pendidikan pengguna, dan silang layang.” Layanan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemustakanya. Untuk dapat memberikan layanan yang baik kepada para pemustaka diperlukan pustakawan yang handal, karena sosok pustakawan akan dapat memberikan pencitraan terhadap perpustakaan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal

1 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.” Pustakawan yang handal diharapkan dapat memberikan layanan yang baik melalui pelayanan prima kepada para pemustaka agar pemustaka menjadi loyal terhadap perpustakaan sehingga koleksi, fasilitas dan layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 tentang Perpustakaan, yang menyatakan bahwa “tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan primaterhadap pemustaka.” Layanan prima akan terwujud bila pustakawan menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja pustakawan sangat menunjang dalam memberikan layanan kepada pemustaka, karena pustakawan yang memiliki kinerja yang baik akan senantiasa memiliki komitmen untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya.

Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin membuktikan apakah pada perpustakaan perguruan tinggi, khususnya perpustakaan *CISRAL UNPAD*, kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka memiliki pengaruh terhadap layanan prima di perpustakaan. Dan umusan masalah umum yang akan diteliti adalah “Bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD*” dengan rumusan masalah khusus, yaitu bagaimana gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD* dan bagaimana gambaran layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD*.

Peneliti memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah untuk mengetahui pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD*, untuk mengetahui gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD*,

Gudang buku dengan penataan dan pengelolaan asal-asalan yang ditempatkan di sudut ruangan merupakan pencitraan perpustakaan yang terekam pada surat kabar Kompas Senin, 19 November 2007 (Suherman, 2009: 7). Perpustakaan yang identik dengan buku sering didefinisikan sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dengan susunan tertentu. Perpustakaan tidak hanya sekedar ruangan atau gedung yang menyimpan buku, tetapi merupakan suatu organisasi yang terus berkembang (*a library is a growing organism*) sesuai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang didalamnya terdapat lima elemen pendukung, yaitu: “perpustakaan, pustakawan, informasi, koleksi, dan pemustaka” (Suherman, 2011: 7). Perpustakaan merupakan sebagai salah satu penunjang proses pembelajaran. Pada perguruan tinggi keberadaan perpustakaan sangat membantu mahasiswa dan civitas akademika dalam mencari informasi dan menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi...” (Basuki, 1993: 51). Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Layanan yang umum diberikan perpustakaan perguruan tinggi kepada para pemustaka menurut Departemen Pendidikan Nasional RI (2004: 71) adalah “layanan sirkulasi, layanan rujukan/referensi, layanan multimedia, jasa kesiagaan informasi, pendidikan pengguna, dan silang layang.” Layanan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemustakanya. Untuk dapat memberikan layanan yang baik kepada para pemustaka diperlukan pustakawan yang handal, karena sosok pustakawan akan dapat memberikan pencitraan terhadap perpustakaan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal

1 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.” Pustakawan yang handal diharapkan dapat memberikan layanan yang baik melalui pelayanan prima kepada para pemustaka agar pemustaka menjadi loyal terhadap perpustakaan sehingga koleksi, fasilitas dan layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 tentang Perpustakaan, yang menyatakan bahwa “tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan primaterhadap pemustaka.” Layanan prima akan terwujud bila pustakawan menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja pustakawan sangat menunjang dalam memberikan layanan kepada pemustaka, karena pustakawan yang memiliki kinerja yang baik akan senantiasa memiliki komitmen untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya.

Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin membuktikan apakah pada perpustakaan perguruan tinggi, khususnya perpustakaan *CISRAL UNPAD*, kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka memiliki pengaruh terhadap layanan prima di perpustakaan. Dan umusan masalah umum yang akan diteliti adalah “Bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD*” dengan rumusan masalah khusus, yaitu bagaimana gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD* dan bagaimana gambaran layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD*.

Peneliti memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah untuk mengetahui pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD*, untuk mengetahui gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD*,

untuk mengetahui gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL* UNPAD, dan untuk mengetahui gambaran layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL* UNPAD.

Dari penelitian ini, peneliti berharap mendapatkan manfaat baik bagi peneliti sendiri, objek penelitian dan pembaca. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penelitian-penelitian yang berhubungan dengan kinerja pustakawan dalam melakukan layanan prima dan bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi di bidang layanan dan kinerja pustakawan. Dan secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pustakawan dan *CISRAL* UNPAD dalam memberikan layanan prima bagi pemustaka agar koleksi dan fasilitas yang telah disediakan dapat dimanfaatkan.

## PEMBAHASAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Menurut Basuki (1993: 51) "perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi..." Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi menurut Departemen Pendidikan Nasional RI (2004: 3) adalah "mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan." Tugas-tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan di perguruan tinggi.

Pustakawan sebagai salah satu motor penggerak perpustakaan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka perlu menunjukkan kinerja yang baik dan dapat memuskan kebutuhan informasi pemustaka sehingga layanan prima dapat tercapai. Layanan prima (*excellent service*) mengacu pada layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan atau pengguna

jasa. Menurut Barata dalam Achmad *et al.* (2012: 80) mendefinisikan bahwa "layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting." Prinsip pokok mewujudkan layanan prima menurut Marknesis (2009: 105) adalah "*doing best what matters most to customers.*" Layanan prima harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 Ayat a tentang Perpustakaan, bahwa "tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka." Hal penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan prima adalah dimensi kualitas jasa/layanan. Kualitas jasa/layanan yang dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pemustaka. Banyak diantara klasifikasi rumusan dimensi kualitas jasa/layanan yang mirip satu sama lain, hanya berbeda istilahnya saja, tetapi menurut Tjiptono (2012: 172) "yang paling banyak diacu dalam pengukuran kinerja layanan/jasa adalah dimensi kualitas layanan versi Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988)." Dan untuk mengetahui kinerja yang telah dilakukan oleh pustakawan perlu adanya evaluasi. Menurut Stufflebeam *et al.* dalam Daryanto (2007: 1) evaluasi adalah "*...the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives.*" Dengan melakukan evaluasi kinerja, pustakawan dapat mengetahui keberhasilan tujuan yang telah dicapai dan yang belum tercapai, serta dapat memperbaiki kesalahan atau meningkatkan kerjanya.

*Reference/Information Services Department* di Alfred Taubman Medical Library (TML) telah mengembangkan standar untuk mengevaluasi kinerja pustakawan referensi yang akan membantu perkembangan tingkat layanan dan tingkah laku profesional yang seragam. Standar tersebut menurut Schwartz dalam Sulistyorini (2004: 26) kemudian dijabarkan ke dalam tiga kategori, yaitu "karakteristik tingkah laku (*behavioral characteristics*), pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan dalam memberikan layanan referensi (*reference skill*)."



Adapun teori yang mendukung penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan versi Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dan standar untuk mengevaluasi kinerja pustakawan referensi menurut Schwartz yang telah dijelaskan pada uraian di atas.

Populasi yang diteliti pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka di bagian layanan referensi *CISRAL* UNPAD di bulan Maret tahun 2013 yaitu sebanyak 121 pemustaka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Adapun dalam menentukan besaran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (Noor, 2011: 158) dengan tingkat kesalahan 10% sehingga sampel yang didapat adalah sebanyak 55 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini digunakan karena penelitian ini ingin membuktikan pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD. Karena kedua variabel ini dapat diukur, maka peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan perhitungan matematis dan kuesioner sebagai media pengumpulan data penelitian.

Hasil penyebaran kuesioner dan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh data hasil perhitungan berikut.

Hasil perhitungan koefisien korelasi menggunakan rumus *Pearson/Product Moment* (Sundayana, 2010: 200) untuk mengetahui besarnya pengaruh/hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(55)(6536.636) - (0.00)(0.00)}{\sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2} \sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{359514.959}{\sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2} \sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{359514.959}{\sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2} \sqrt{55 \cdot 55 - (0.00)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{359514.959}{519579.182}$$

$$r_{xy} = 0.692$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara dua variabel adalah sebesar 0.692, bila diinterpretasikan pada tabel menurut Sugiyono (2012: 184) maka tingkat hubungan antara variabel kinerja pustakawan dengan layanan prima memiliki hubungan yang kuat. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi antara dua variabel, kemudian di uji keberartiannya, apakah koefisien korelasi yang dihasilkan signifikan atau tidak, dan uji yang digunakan adalah menggunakan uji t (Sundayana, 2010: 200).

$$t_{hitung} = \frac{0.692 \sqrt{55-2}}{\sqrt{1-0.692^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.692 \sqrt{55}}{\sqrt{1-0.479}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0.692)(7.280)}{\sqrt{0.521}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0.692)(7.280)}{0.722}$$

$$t_{hitung} = \frac{5.038}{0.722}$$

$$t_{hitung} = 6.978$$

uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  adalah 6.978 dan  $t_{tabel}$  adalah 2.007. Bila dimasukkan kedalam kriteria pengujian maka:  $t_{hitung} = 6.978 > t_{tabel} = 2.007$  maka  $\hat{C}_0$  ditolak dan  $\hat{C}_1$  diterima. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

-  $H_0$  : Kinerja pustakawan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD.

-  $H_1$  : Kinerja pustakawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD.

tersebut, hasil perhitungan menunjukkan bahwa kinerja pustakawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap layanan prima di *CISRAL* UNPAD. Jika hasil dari pengujian koefisien korelasi menghasilkan korelasi yang signifikan, maka besarnya pengaruh antar variabel dapat dicari dengan koefisien determinasi (Sundayana, 2011: 201). Hasil perhitungan koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$D = (0.692)^2 \times 100\%$$

$$D = 47.9\% \quad \text{dibulatkan menjadi } 48\%$$

Bedasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 48%. Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel kinerja pustakawan dengan variabel layanan prima adalah sebesar 48%.

**Tabel Kesimpulan Hasil Penelitian**

Pengujian	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	$\alpha$	Kriteria	Keterangan
X-Y	0.692	0.271	5% atau $\alpha = n - 2$ (5)	$t_{hitung} > t_{tabel}$ Tingkat hubungan yang kuat	$H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima Kinerja pustakawan (X) dan layanan prima (Y) berkorelasi positif ( $r > 0$ ) dengan tingkat hubungan yang kuat, jika nilai-nilai dari variabel X bertambah maka nilai-nilai Y akan bertambah besar pula.
Pengujian	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	$\alpha$	Kriteria	Keterangan
X-Y	6.978	2.007	5% atau $\alpha = n - 2$ (5)	$t_{hitung} > t_{tabel}$ Signifikan	$H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.
Pengujian	$t_{hitung}$	$r^2$	D	Keterangan	
X-Y	0.692	0.479	48%	Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y adalah sebesar 48%.	
Pengujian	$\alpha$	$\beta$	Persamaan Regresi	Keterangan	
X-Y	0.000	0.447	$\hat{Y} = 0.000 + 0.447(x)$	Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel X, maka akan mengakibatkan naiknya variabel Y sebesar 0.447.	

Permasalahan yang ingin dijawab adalah “bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di CISRAL UNPAD.” Setelah peneliti melakukan analisis data dan melakukan uji normalitas, diketahui bahwa data pada variabel X dan variabel Y berdistribusi normal, maka peneliti menggunakan statistik parametrik dalam menguji hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah dirumuskan pada bab dua dan untuk menarik kesimpulan mengenai ada atau tidaknya pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di CISRAL UNPAD. Berdasarkan hasil perhitungan regresi diperoleh hasil persamaan regresi linier. Hal ini menunjukkan bahwa nilainya sebesar 0.477. Nilai konstanta 0.000 dapat diartikan bahwa layanan prima bernilai 0.000 jika tidak ada kinerja pustakawan yang baik, tetapi jika ada kinerja pustakawan yang baik maka layanan prima di CISRAL UNPAD akan meningkat sebesar 0.477. Jika terdapat peningkatan pada variabel bebas (kinerja pustakawan), maka terdapat pula peningkatan pada layanan prima sebesar 0.447. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan karena

Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan karena bernilai positif. Dan nilai koefisien determinasi pada variabel kinerja pustakawan terhadap layanan prima sebesar 48%, hal ini berarti bahwa layanan prima dipengaruhi oleh kinerja pustakawan sebesar 48%, sedangkan sisanya sebesar 52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Permasalahan yang ingin dijawab adalah “bagaimana gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD.” Kinerja pustakawan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi dan kepuasan pemustaka. Kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan dapat langsung dirasakan ketika pustakawan melayani pemustaka yang datang. Melalui pelayanan yang diberikan pemustaka dapat menilai apakah kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan dapat memuaskan kebutuhan pemustaka atau tidak. Gambaran mengenai kinerja pustakawan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 55 orang responden memilih alternatif jawaban setuju (skor 4), yaitu sebanyak 851 frekuensi atau 53% pada 29 pernyataan mengenai variabel X (kinerja pustakawan), bila diinterpretasikan pada kriteria yang dikemukakan oleh Nugraha dalam Kartasmita (2005: 107) maka 53% termasuk dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pustakawan di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD mempunyai karakteristik tingkah laku, pengetahuan, dan kemampuan yang rendah dalam memberikan layanan rujukan.

Permasalahan yang ingin dijawab adalah “bagaimana gambaran layanan prima di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD.” Layanan prima mengacu pada layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pemustaka. Manfaat layanan prima di perpustakaan adalah agar koleksi, fasilitas, dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Dengan demikian aset perpustakaan yang cukup mahal dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup pemustaka dan megokohkan eksistensi perpustakaan tersebut. Gambaran mengenai

layanan prima berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa 55 orang responden memilih alternatif jawaban setuju (skor 4), yaitu sebanyak 495 frekuensi atau 50% pada 18 pernyataan mengenai variabel Y (layanan prima), bila diinterpretasikan pada kriteria yang dikemukakan oleh Nugraha dalam Kartasasmita (2005: 107) maka 50% termasuk dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan prima di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD mempunyai bukti nyata (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang rendah.

Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti telah menjawab pertanyaan penelitian yang terdapat pada rumusan masalah, yaitu bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di CISRAL UNPAD.

#### KESIMPULAN

Kesimpulan ini berdasarkan hasil analisa statistik yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja pustakawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap layanan prima di CISRAL UNPAD. Namun, layanan prima di CISRAL UNPAD tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kinerja pustakawan saja, tetapi ada faktor lain yang juga berpengaruh, yang tidak dikaji pada penelitian ini.

Gambaran mengenai kinerja pustakawan yang diukur melalui indikator (1) karakteristik tingkah laku (*behavioral characteristic*), (2) pengetahuan (*knowledge*), dan (3) kemampuan dalam memberikan layanan rujukan (*reference skill*), yang berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kecenderungan jawaban responden berada pada skala setuju dengan skor empat dan bila dikategorikan termasuk ke dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kinerja pustakawan di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD.

Gambaran mengenai layanan prima

yang diukur melalui indikator (1) bukti nyata (*tangibles*), (2) reliabilitas (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*), yang berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kecenderungan jawaban responden berada pada skala setuju dengan skor empat dan bila dikategorikan termasuk ke dalam kategori rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya layanan prima di bagian layanan referensi CISRAL UNPAD.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *et al.* (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Daryanto, H. (2007). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marknesis, T. (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. (2011). *Pustakawan Inspiratif*. Bandung: MQS Publishing.
- Suherman. (2009). *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sundayana, R. (2010). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Garut: STKIP Garut Press.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Skripsi.
- Kartasasmita, K. (2005). *Kontribusi Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan*



Sulistyorini, J. (2004). *Persepsi Pemakai terhadap Karakteristik Tingkah Laku dan Kemampuan Pustakawan Rujukan dalam Memberikan Layanan Rujukan di UPT Perpustakaan IPB*. Skripsi FIB UI: Tidak Diterbitkan.

Publikasi Departemen  
Departemen Pendidikan Nasional.  
(2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman Edisi Ketiga*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Sumber Online

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. [Online]. Tersedia: [http://kelembagaan.pnri.go.id/Digital\\_Docs/homepage\\_folders/activities/highlight/ruu\\_perpustakaan/pdf/UU\\_43\\_2007\\_PERPUSTAKAAN.pdf](http://kelembagaan.pnri.go.id/Digital_Docs/homepage_folders/activities/highlight/ruu_perpustakaan/pdf/UU_43_2007_PERPUSTAKAAN.pdf) [21 Juni 2011].