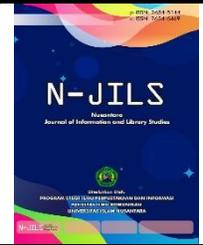




N-JILS
Nusantara
Journal of Information and Library Studies

Journal homepage: ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS



Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Melalui Teori *The Big Five Personality*

Analysis of User Satisfaction with the Performance of Library Managers through the Big Five Personality Theory

Indah Solehati^{*1}, Rusmiatiningsih²

¹²UIN Raden Fatah Palembang

e-mail: ^{*1}indahsolehati0525@gmail.com, ²Rusmiatiningsih_uin@radenfatah.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received [April, 2024]

Revision [May, 2024]

Received [June, 2024]

Available Online: [June, 2024]

DOI:

ABSTRACT

The efficiency of the library's current operations is significantly impacted by the performance of its managers. In an attempt to raise the caliber of librarian performance, this study examines the analysis of librarian satisfaction with the work of library managers at the Faculty of Ethics and Humanities, UIN Raden Fatah Palembang. The purpose of this study is to determine the degree of user satisfaction and assess how well librarians and other library managers have performed in meeting users' expectations by analyzing library managers' personalities through librarians' performances and applying The Big Five personality theory. A quantitative technique is employed in the research, and questionnaire surveys are performed to obtain research data. The questionnaire consists of 5 main indicators using The Big Five Personality Theory and each main indicator consists of 4 questions. The sample used in this research was 34 respondents who were students of the Faculty of Adab and Humanities who were registered as users at the Faculty of Adab and Humanities Library.

Keywords: User's Satisfaction, Librarian Performance, Personality, The Big Five Personality

Theory

Kata kunci: kepuasan pemustaka, kinerja pengelola perpustakaan, kepribadian, Teori The Big Five Personality

ABSTRAK

Kinerja pengelola perpustakaan sangat berpengaruh keoptimalan kegiatan yang ada di perpustakaan. Penelitian ini mengkaji Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja pustakawan. Tujuan penelitian ini ialah mengidentifikasi tingkat kepuasan pemustaka serta mengevaluasi sejauh mana pustakawan dan pengelola perpustakaan lainnya telah memenuhi ekspektasi pemustaka dengan mengkaji kepribadian pengelola perpustakaan melalui kinerja pustakawan dengan mengimplementasikan teori kepribadian *The Big Five*. Pada penelitian pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan Kuantitatif dengan metode pengumpulan data penelitian menggunakan Survey Kuesioner. Kuesioner terdiri dari 5 indikator utama dengan menggunakan *Teori The Big Five Personality* dan masing-masing indikator utama terdiri dari 4 pertanyaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 34 Responden yang merupakan Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora yang terdaftar sebagai pemustaka di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora.

© 2024 NJILS. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah tempat atau bangunan yang berfungsi dalam menyimpan koleksi buku atau materi lainnya yang mengandung informasi, biasanya disusun dengan cara tertentu agar pembaca dapat membacanya, bukan untuk kepentingan komersial (Sulistyo-Basuki, 1991). Perpustakaan dalam dunia pendidikan berperan penting untuk menyediakan berbagai sumber informasi kepada penggunanya, karena perpustakaan sebagai sarana penting dalam membantu dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi dengan membantu para mahasiswa menyelesaikan tugas dengan menyediakan koleksi buku, jurnal, dan sumber informasi lainnya. Dalam konteks pendidikan perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat penelitian dan referensi baik bagi mahasiswa maupun dosen. Sebagai pusat penelitian tentu

menjadikan perpustakaan perguruan tinggi menyediakan banyak koleksi sebagai sumber informasi penunjang penelitian.

Dalam fungsinya sebagai penyedia informasi bagi pemustakanya, perpustakaan menjadi salah satu lembaga di perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses informasi yang relevan, efisien dan efektif bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas. Keefisienan dan keefektifan informasi yang di peroleh oleh pemustaka perpustakaan tidak luput dari peran pengelola perpustakaan sebagai sumber daya manusia utama yang tidak hanya berperan sebagai penyelenggara dan pengelola informasi, tetapi juga berperan sebagai penyedia informasi yang valid dan relevan untuk pemustaka.

Pada era informasi seperti sekarang, ekspektasi pemustaka terhadap layanan yang disediakan oleh pengelola perpustakaan yang dalam hal ini merupakan pustakawan semakin tinggi. Pengelola perpustakaan merupakan ujung tombak dalam menciptakan dan meningkatkan layanan perpustakaan, memiliki peran krusial dalam memastikan ketersediaan informasi dan sumber daya yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sehingga kinerja pengelola perpustakaan tidak hanya dinilai dari kemampuan teknis dalam mengelola koleksi perpustakaan saja, melainkan juga dari kemampuan interaksi dan pelayanan kepada pemustaka yang dilihat dari kepribadian yang ditunjukkan.

Kepribadian sendiri selalu berkaitan dengan eksistensi yang dimiliki tiap individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut merupakan makhluk sosial mempunyai pola interaksi, sikap dan emosioal serta masing-masing individu mempunyai kepribadian antara satu dengan yang lain berbeda beda (Luthfiah & Masruri, 2023). Menurut Joseph dalam (Poniarsih, 2019) menyebutkan bahwa kepribadian juga mencakup ciri khas sehingga membuat setiap individu memiliki keunikan yang dapat di lihat dari berbagai dimensi. Namun meskipun terdapat kesamaan dalam kepribadian, antara dua individu tersebut tidak benar-benar identik.

Selayaknya individu lain, pustakawan dan pengelola perpustakaan lainnya juga memiliki kepribadian berupa karakteristik yang mempengaruhi perilaku serta emosional seorang pustakawan ketika melakukan interaksi dalam melaksanakan kewajibannya melayani pemustaka di perpustakaan. Melalui kepribadian ini juga dapat mempengaruhi kinerja seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan untuk para pemustaka. Pengaruh kinerja pustakawan sangat signifikan terhadap pelayanan yang pustakawan berikan untuk pemustaka. Jika pelayanan kepada pemustaka dapat dilakukan dengan baik oleh pustakawan, maka hal ini berpengaruh

terhadap kepuasan pemustaka (Apriyani, Dewi, & Suhardini, 2021) Maka dari itu, kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator penting untuk mengukur tingkat kinerja pustakawan. Kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, dan interaksi personal antara pustakawan dan pemustaka. Apabila pemustaka merasa kebutuhan akan informasinya sudah terpenuhi dengan baik, maka hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pemustaka.

Namun dalam beberapa kasus, tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan masih belum optimal. Beberapa pemustaka mengeluhkan kurangnya ketersediaan pustakawan saat mereka membutuhkan bantuan, serta ketidakpuasan terhadap kemampuan pustakawan dalam memberikan panduan yang jelas dan efektif dalam penelusuran informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pemustaka serta mengevaluasi sejauh mana pustakawan telah memenuhi ekspektasi pemustaka dengan mengkaji kepribadian pustakawan melalui kinerja pustakawan dengan mengimplementasikan teori kepribadian *The Big Five*. Teori kepribadian *The Big Five* atau *The Big Five Personality* merupakan sebuah cara dalam pendekatan yang konsisten dalam melakukan penilaian terhadap kepribadian setiap individu dengan melakukan pengkajian terhadap lima faktor yaitu *Neuroticism*, *Extraversion*, *Openness to Experience*, *Agreeableness* dan *Conscientiousness* (Simanullang, 2021).

Pada penelitian sebelumnya (Apriyani, Dewi, & Suhardini, 2021) dengan topik yang sama dengan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi”. Penelitian ini mengkaji mengenai kepuasan pemustaka Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi terhadap kinerja pustakawan disana dengan memperhatikan aspek kepribadian pustakawan, dan dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa tingkat kepuasan pemustaka Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi menunjukkan 70% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan 30% responden merasakurang puas. Secara keseluruhan kepuasan responden sebesar 3.48 yang berarti menunjukkan bahwa respon yang tidak pemustaka merasa puas dengan kinerja dan pelayanan pustakawan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Aryadi & Zain, 2023) dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND

Yogyakarta”, dijelaskan bahwa hasil penelitian yang mengkaji tentang kepuasan pemustaka Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta terdapat kinerja pustakawan dengan memperhatikan berbagai aspek yaitu pengetahuan pustakawan, keramahan pustakawan, penampilan pustakawan dan pelayanan pustakawan menyimpulkan bahwa pemustaka Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan secara keseluruhan yang sangat tinggi terhadap kinerja pustakawannya.

Persamaan antara kedua penelitian diatas dengan penelitian ini adalah terletak pada subjek yang dikaji yaitu kinerja pustakawan. Sedangkan, perbedaan dari kedua penelitian diatas dengan penelitian ini ialah peneliti lebih memfokuskan lagi konteks penelitian menjadi lebih spesifik dengan melakukan pengkajian kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan dalam ruang lingkup unit perpustakaan perguruan tinggi dengan mengimplementasikan Teori *The Big Five Personality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dengan menggunakan Teori *The Big Five Personality*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kinerjanya melalui pengembangan kepribadian pustakawan yang lebih baik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yaitu sebuah unit perpustakaan di UIN Raden Fatah Palembang, menjadi pusat keilmuan yang menyediakan berbagai macam koleksi buku, jurnal, dan sumber referensi lainnya yang berkaitan dengan bidang keilmuan masing-masing jurusan di Fakultas Adab dan Humaniora. Berada di lantai satu gedung Laboratorium Bahasa Fakultas Adab dan Humaniora. Jam operasional perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora ini dimulai sejak pukul 07.30-16.00, dengan istirahat pada pukul 11.30-13.00 untuk hari Senin-Kamis, dan mulai pukul 08:00-16.00, dengan istirahat pada pukul 11.00-13:00 untuk hari Jumat.

Perpustakaan ini memiliki ruang baca dan ruang koleksi tergabung dalam satu ruang namun tetap tidak menghilangkan suasana yang nyaman dan tenang untuk mendukung aktivitas membaca dan riset mahasiswa serta dosen. Koleksi perpustakaan mencakup literatur yang berhubungan dengan bidang keilmuan masing-masing prodi, baik yang dalam bahasa Indonesia

maupun bahasa asing yang meliputi kajian sastra, sejarah, budaya, dan bahasa. Selain buku, perpustakaan juga menyediakan jurnal, majalah, dan karya ilmiah lainnya yang relevan. Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dua pustakawan yang bertugas sebagai putakawan sirkulasi dan pustakawan referensi dan juga terdapat satu staf perpustakaan. sistem layanan yang digunakan di perpustakaan ini ialah menggunakan sistema layanan terbuka sehingga membebaskan pemustakanya dalam mengeksplor koleksi yang ada disana (Setyaningsih, 2016)

Kepuasan Pemustaka

Pemustaka dapat juga dikatakan sebagai pengguna perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan serta semua jenis layanan yang disediakan di perpustakaan baik oleh perpustakaan umum, khusus hingga perpustakaan pendidikan (Apriyani, Dewi, & Suhardini, 2021). Pada perpustakaan pendidikan khususnya perpustakaan perguruan tinggi, yang menjadi pemustaka ialah mahasiswa, dosen hingga civitas academi lainnya.

Menurut (Risparyanto, 2017) Kepuasan pemustaka adalah pendapat atau tanggapan pemustaka terhadap kinerja dan layanan yang diterima oleh pemustaka dari pustakwan dengan membandingkan antara harapan dengan realita yang terjadi dengan melalui kegiatan penilaian atau evaluasi yang dilakukan pemustaka. jika pemustaka memperoleh pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi atau bahkan lebih dari ekspektasi, hal tersebut akan dapat menimbulkan rasa puas bagi pemuska, namun sebaliknya jika antara harapan realita dari kinerja pustakawan tidak sesuai maka pemustaka akan merasa kurang bahkan kecewa.

Joy dan Idowu dalam (Aryadi & Zain, 2023) juga berpendapat bahwa kepuasan pemustaka merupakan perasaan yang muncul setelah pemustaka menggunakan layanan serta akses yang tersedia untuk merujuk ke sumber informasi perpustakaan. jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengacu pada tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan, fasilitas, dan sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan.

Kinerja Pengelola Perpustakaan

Pengelolaan perpustakaan menurut KBBI merupakan seseorang yang melakukan manajemen terhadap perpustakaan sehingga bisa disebut sebagai pegawai atau staf perpustakaan (Mangapeng, 2016). Sedangkan, pustakawan sendiri merupakan bagian dari pengelola perpustakaan yang didefinisikan sebagai salah satu sumber daya manusia di perpustakaan yang memiliki tugas dalam melakukan manajemen perpustakaan serta pelayanan

kepada pemustaka berdasarkan standar yang dibuat oleh perpustakaan (Apriyani, Dewi, & Suhardini, 2021). Sedangkan kinerja pustakawan adalah suatu keberhasilan pustakawan dalam dicapai ketika menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan mutu, serta mampu mampu bekerja sama dan mengerti akan tanggung jawabnya, serta didukung oleh semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya (Wahyuningsih, 2019)

Dengan kata lain kinerja pustakawan merupakan ukuran efektivitas dan efisiensi pustakawan dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas perpustakaan, yang meliputi pengelolaan koleksi, pelayanan informasi, serta pengembangan dan promosi layanan perpustakaan. Kinerja ini dinilai berdasarkan kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna, kecepatan dan ketepatan dalam proses sirkulasi, serta inovasi dalam mengembangkan program-program literasi dan pendidikan informasi.

Teori *The Big Five Personality*

John dan Srivastava dalam (Djula, 2021) mengklasifikasi personality atau kepribadian tiap-tiap individu menjadi lima dimensi dengan masing-masing dimensin memiliki dua kutub yaitu dengan skor tinggi (*reactive*) dan skor rendah (*resilien*). Kelima dimensi tersebut ialah sebagai berikut:

Neuroticism (Neurotisme)

Menurut (Simanullang, 2021) sebuah kepribadian Neuroticism merupakan suatu kecenderungan serta kemampuan individu dalam menahan sebuah tekanan dari dalam diri seperti stress. Individu dengan skor yang tinggi mempunyai tingkat rasa khawatir yang tinggi dan mudah gugup apabila dihadapkan dengan persoalan. Individu ini juga akan mudah marah dan memiliki percaya diri yang rendah. Sedangkan individu dengan skor yang rendah memiliki pola emosi yang stabil dan menunjukkan sikap tenang ketika menghadapi persoalan, memiliki tingkat kepercayaan diri tinggi, teguh pendirian serta dapat mengontrol rasa khawatirnya gar tidak berlebihan.

Extraversion (Ekstraversi)

Dimensi kepribadian ekstrovert atau keterbukaan merupakan sebuah karakter terkait dengan tingkah laku masing-masing individu yang berhubungan dengan kemampuannya melakukan interaksi dengan individu lain. Individu yang memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi memiliki karakter dan pembawaan hangat, senang bergaul, dan memiliki emosi yang

positif. Sedangkan individu yang memiliki tingkat keterbukaan yang rendah sebaliknya (Djula, 2021)

Openness to Experience (Terbuka terhadap hal-hal baru)

Menurut Costa & McCrae dalam (Kardiasa & Suhartini, 2021) menjelaskan bahwa dimensi *Openness to Experience* berhubungan dengan daya imajinasi individu yang tinggi, memiliki kepekaan, memiliki emosi yang kompleks, ingin tahu, dan tidak dogmatis, *Openness to Experience* juga memiliki keterkaitan dengan kesehatan mental. Individu yang memiliki tingkat Terbuka terhadap Hal-hal baru yang tinggi maka cenderung memiliki rasa ingin tahu yang tinggi dan penuh dengan imajinasi.

Agreeableness (Keramahan)

Kepribadian *Agreeableness* dapat dikatakan sebagai kecenderungan individu untuk patuh kepada individu lainnya serta sangat menghindari konflik. Individu yang memiliki tingkat Keramahan yang tinggi dapat diajak bekerjasama dengan baik, mudah percaya, memiliki hati yang lembut dan senang membantu (Simanullang, 2021).

Conscientiousness (Sifat Berhati-hati)

Individu yang memiliki Sifat Berhati-hati menunjukkan sikap kehati-hatianya ketika akan mencapai tujuan atau impiannya (Djula, 2021). Individu yang memiliki tingkat *conscientiousness* yang tinggi memiliki sikap yang disiplin, teratur dan tertib serta pekerja keras, memiliki perencanaan yang baik dan bertanggung jawab (Rosito, 2018)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan Kuantitatif dengan metode pengumpulan data penelitian menggunakan Survey Kuesioner. Kuesioner terdiri dari 5 indikator utama dengan menggunakan *Teori The Big Five Personality* dan masing-masing indikator utama terdiri dari 4 pertanyaan. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang merupakan salah satu perpsuatakaan fakultas yang ada di UIN Raden Fatah Palembang. Populasi dari penelitian ini melibatkan Pemustaka yang terdaftar di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang terdiri dari mahasiswa dari program studi ilmu perpustakaan, sejarah peradaban islam, polik islam dan bahasa dan sastra arab. Dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 34 Responden yang merupakan Pemustaka yang terdaftar sebagai Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang bagian dari

anggota. Pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* dengan teknik pemilihan sampel secara acak.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner disajikan dalam bentuk Google Form. Untuk pengukuran data penelitian menggunakan metode *Skala Likert* yaitu skala sebagai alat pengukur dalam mengukur pendapat responden terhadap topik dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian (Hidayat, 2021, hlm. 7). Setiap pilihan jawaban memiliki skor masing-masing. Berikut penetapan skor nilai dari masing-masing pilihan jawaban dengan rincian:

- (5) = SM (Sangat Memuaskan)
- (4) = M (Memuaskan)
- (3) = CM (Cukup Memuaskan)
- (2) = TM (Tidak Memuaskan)
- (1) = STM (Sangat Tidak Memuaskan)

Untuk menentukan skala penilaian yaitu dengan membagi jumlah skala yang berbeda antara skor tertinggi dan terendah, maka hasil perhitungan diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pemustaka

Skala Penilaian	Kategori
4,24-5,04	Sangat Memuaskan
3,43-4,23	Memuaskan
2,62-3,42	Cukup Memuaskan
1,81-2,61	Tidak Memuaskan
1,00-1,80	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 5 indikator utama melalui pengimplementasian Teori *The Big Five Personality* dengan masing-masing indikator terdiri dari 4 kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja pengelola perpustakaan pada penelitian ini, sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Neuroticism (Neurotisme)

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator *Neuroticism* (Neurotisme)

No	Kuesioner	Rata-rata	%
1	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan pustakawan saat saya merasa cemas mengenai pencarian informasi	3,8	76%
2	Pustakawan di perpustakaan membantu saya mengurangi	3,6	71%

	stres dalam mencari referensi yang dibutuhkan		
3	Saya merasa tenang dan nyaman saat berinteraksi dengan pustakawan di perpustakaan	3,9	77%
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan	3,9	77%
Rata-rata		3,8 (Puas)	75%

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata dari tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* diperoleh nilai rata-rata 3,8 pada variabel *Neuroticism* (Neurotisme) dan bila dipadukan dengan standar tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* 75% dan termasuk dalam kategori **Puas**.

***Extraversion* (Ekstraversi)**

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator *Extraversion* (Ekstraversi)

No	Kuesioner	Rata-rata	%
1	Pustakawan menyapa saya dengan ramah setiap kali Adab dan Humaniora	3,3	66%
2	Pustakawan selalu menyambut saya dengan senyuman dan energi positif saat saya berkunjung ke perpustakaan	3,4	68%
3	Saya merasa terbantu karena pustakawan aktif memberikan saran dan rekomendasi bacaan	3,2	64%
4	Saya merasa senang berinteraksi dengan pustakawan karena mereka bersikap terbuka dan komunikatif	3,6	72%
Rata-rata		3,4 (Cukup Puas)	67%

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata dari tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* diperoleh nilai rata-rata 3,4 pada variabel *Extraversion* (Ekstraversi) dan bila dipadukan dengan standar tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* 67% dan termasuk dalam kategori **Cukup Puas**.

Openness to Experience (Terbuka terhadap hal-hal baru)

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru)

No	Kuesioner	Rata-rata	%
1	Pustakawan membantu saya menemukan berbagai sumber informasi yang tidak saya ketahui sebelumnya	3,7	74%
2	Saya merasa pustakawan selalu terbuka terhadap ide-ide baru dalam membantu saya mencari informasi	3,5	71%
3	Pustakawan memperkenalkan saya pada berbagai jenis literatur yang memperluas wawasan saya	3,4	67%
4	Saya mendapatkan informasi baru dari pustakawan tentang sumber-sumber yang belum pernah saya ketahui sebelumnya	3,5	70%
Rata-rata		3,5 (Puas)	70%

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata dari tingkat Kepuasan⁵ Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* diperoleh nilai rata-rata 3,5 pada variabel *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru) dan bila dipadukan dengan standar tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* 70% dan termasuk dalam kategori **Puas. Agreeableness (Keramahan)**

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator *Agreeableness* (Keramahan)

No	Kuesioer	Rata-rata	%
1	Saya merasa pustakawan selalu bersedia membantu dan menjawab pertanyaan saya dengan baik	3,8	76%
2	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh pustakawan di perpustakaan	3,8	75%
3	Pustakawan selalu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan saya sebagai mahasiswa sekaligus pemustaka di perpustakaan	3,6	72%
4	Pustakawan selalu bekerja sama dengan baik dan mendukung saya dalam proses pencarian informasi	3,7	74%
Rata-rata		3,7 (Puas)	75%

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata dari tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* diperoleh nilai rata-rata 3,7 pada variabel *Agreeableness* (Keramahan) dan bila dipadukan dengan standar tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan

pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* 75% dan termasuk dalam kategori **Puas**.

Conscientiousness (Sifat Berhati-hati)

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati)

No	Kuesioner	Rata-rata	%
1	Pustakawan selalu memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada saya	3,8	76%
2	Pustakawan selalu memberikan pelayanan yang konsisten tanpa dipengaruhi oleh suasana hati yang berubah-ubah	3,5	69%
3	Pustakawan selalu menjaga kerapian dan ketertiban perpustakaan	3,9	78%
4	Pustakawan selalu berusaha menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas mereka di perpustakaan	3,9	78%
Rata-rata		3,8 (Puas)	75%

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata dari tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* diperoleh nilai rata-rata 3,8 pada variabel *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati) dan bila dipadukan dengan standar tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui Pengimplementasian *Theory The Big Five Personality* 75% dan termasuk dalam kategori **Puas**.

Dari hasil pengolahan data maka terhadap ke-5 indikator utama, maka diketahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora pada masing-masing indikator yaitu *Neuroticism* (Neurotisme) dengan 75% respon merasa **Puas**, *Extraversion* (Ekstraversi) dengan 67% responden merasa **Cukup Puas**, *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru) dengan 70% responden merasa **Puas**, *Agreeableness* (Keramahan) dengan 75% responden merasa **Puas** dan *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati) dengan 75% responden merasa

Adapun dari keseluruhan indikator di peroleh hasil rata-rata yang terdapat pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Kelima Indikator (*Teori The Big Five Personality*)

No	Indikator	Rata-rata	%
1	<i>Neuroticism</i>	3,8	75 %
2	<i>Extraversion</i>	3,4	67 %
3	<i>Openness to Experience</i>	3,5	70 %
4	<i>Agreeableness</i>	3,7	75 %
5	<i>Conscientiousness</i>	3,8	75 %
Rata-rata		3,64 (Puas)	73 %

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata dari kelima indikator, apabila dilihat dari sudut pandang teori *The Big Five Personality* diperoleh informasi bahwa 73 % responden merasa puas terhadap Kinerja Pengelola Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Akan tetapi terdapat 27% dari responden lainnya masih merasa kurang puas dengan kinerja pustakawan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa tingkat Kinerja Pengelola Perpustakaan melalui pengimplementasian teori *The Big Five Personality* apabila dilihat dari sudut pandang pemustaka menunjukkan bahwa pemustaka merasa Puas dengan kinerja dan pelayanan yang pustakawab berikan. Kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan dan pengelola perpustakaan lainnya Ini menunjukkan persentase yang mencapai 73% berarti bahwa Pemustaka Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang merasa Puas. Penelitian ini juga mengidentifikasi tinggi atau rendahnya dimensi kepribadian pengelola perpustakaan jika dilihat dari sudut pandang teori *The Big Five Personality*. Berdasarkan temuan penelitian dapat ditemukan bahwa Pengelola Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora memiliki tingkat dimensi *Neuroticism* yang tinggi, tingkat dimensi *Extraversion* (Ekstraversi) yang cukup tinggi, tingkat dimensi *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru) tinggi, tingkat dimensi *Agreeableness* (Keramahan) yang tinggi serta tingkat dimensi *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati) yang tinggi pula. Dengan demikian, melalui penelitian ini dapat memberikan gambaran untuk sebagai arahan dalam melakukan evaluasi terhadap kepribadian pengelola perpustakaan khususnya pustakawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya dan ikut berkontribusi dalam mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- 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), Article 2. <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Aryadi, A., & Zain, L. (2023). Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.81>
- Djula, W. A. (2021). PENGARUH THE BIG FIVE MODEL PERSONALITY TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MAPPI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 785–794. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.642>
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Kardiasa, M. F., & Suhartini, S. (2021). Pengaruh The Big Five Personality Trait Terhadap Komitmen Afektif dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v12i1.4003>
- Luthfiyah, A., & Masruri, A. (2023). Kepribadian Pustakawan yang Humanis dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan (Aktualisasi Diri) Di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang: Humanist Library Personality In Improving Library Services (Self-Actualization) In Library Of University August 17,1945 Semarang. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.56444/soshumdik.v2i1.308>
- Mangapeng, R. E. F. (2016). Peranan Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Siswa SMP Negeri Empat Manado. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 5(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/12776>
- Poniarsih, N. (2019). PENGARUH TEORI THE BIG FIVE-PERSONALITY TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH DIY. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3), Article 3. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1372>
- Risparyanto, A. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PEMUSTAKA. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 53–66. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Rosito, A. C. (2018). Eksplorasi Tipe Kepribadian Big Five Personality Traits Dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Akademik. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, 4(1), 6. <https://doi.org/10.26858/jpkk.v4i1.3250>
- Setyaningsih, K. (2016). PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.19109/elidare.v2i2.920>
- Simanullang, T. (2021). PENGARUH TIPE KEPERIBADIAN THE BIG FIVE MODEL PERSONALITY TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN KEUANGAN). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 2(2), 747–753. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.634>
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuningsih, P. (2019). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art7>