

INTISARI

Penelitian ini berjudul Evaluasi Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka (*Affect of Service*) pada bagian Layanan Pemustaka di PUSD dengan menggunakan metode LibQUAL^{+TM}. Adapun kualitas layanan dalam dimensi *Affect of Service* berupa pengukuran dimensi interpersonal layanan perpustakaan yang mencakup aspek empati, jaminan, ketanggapan dan kehandalan staf. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kemampuan dan sikap pustakawan PUSD dalam melayani pemustaka sesuai dengan yang telah diterima atau dialami oleh pemustaka di lingkungan PUSD. Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus. Metode pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam. Sedangkan dalam pengolahan dan analisis data, peneliti menerapkan teknik reduksi hasil wawancara mendalam, kategorisasi hasil reduksi, dan sintesis hasil kategorisasi. Peneliti dalam proses reduksi hasil wawancara mendalam membaginya menjadi empat kolom, yaitu jawaban, reduksi, interpretasi (arti), dan analisis. Populasi atau obyek berjumlah 12.552 dengan sampel atau informan sejumlah 10 orang. Penetapan jumlah informan menggunakan kriteria tertentu (*purposive sample*). Enam informan berasal dari pemustaka tingkat sarjana, satu informan berasal dari pemustaka tingkat pascasarjana, satu informan dosen USD, satu informan berasal dari staf USD dan satu informan dari pihak perpustakaan (pustakawan) yang diwakili oleh Kepala Bagian Layanan Pengguna. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka pada bagian layanan pemustaka di PUSD dengan menggunakan metode LibQUAL^{+TM} aspek empati, aspek ketanggapan, dan aspek kehandalan sudah terpenuhi. Sedangkan aspek jaminan belum sepenuhnya terpenuhi karena sebagian besar informan menyatakan adanya sikap judes pustakawan dalam melayani pemustaka.

Kata kunci: Metode LibQUAL^{+TM}, *Affect of Service*, Layanan Pemustaka, Perpustakaan USD.

ABSTRACT

This study is entitled *Evaluasi Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka (Affect of Service)* pada bagian Layanan Pemustaka di PUSD dengan menggunakan metode LibQUAL^{+TM}. The quality of service in the aspect of Affect of Service covers measurement of interpersonal aspect of library services that includes aspects of empathy, assurance, responsiveness and staff reliability. This study aims to describe how the PUSD librarians' ability and manner is in serving the user in accordance with what the users have previously received or experienced in the PUSD. The research method employed in this study was a descriptive qualitative method in case study. The data collection method in this study covers observation, documentation study, and in-depth interviews. Meanwhile in processing and analyzing the data, the researcher applied reduction in-depth interviews technique, categorization of the reduction result, and synthesizing of categorization results. In conducting the process of in-depth interviews reduction, the researcher divides it into four columns, those are answer, reduction, interpretation (meaning), and analysis. The number of population or object of this research are 12.552 with 10 sample or informants. Deciding the number of informants requires certain criteria (purposive sample); six informants are from the undergraduate level, an informant is a user from postgraduate level, an informant is from a lecture of USD, an informant is from a staff of USD, and another informant is from the library (the librarian) which is represented by the Kepala Bagian Layanan Pengguna. The results of study indicates that librarians' ability and manner in serving on the user service section in PUSD by employing the LibQUAL^{+TM} in the aspect of empathy, aspects of responsiveness, and aspects of reliability have been implemented. While the aspect of assurance has not been fully implemented because most of the informants state that the librarians are often unfriendly in providing service for users.

Key Words: LibQUAL^{+TM} Method, Affect of Service, User Service, Sanata Dharma University Library.