

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE LIBRARY AND ARCHIVES OFFICE OF NORTH HULU SUNGAI REGENCY

PEGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Fakhri

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail: stiafakhrimap@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Fakhri

stiafakhrimap@gmail.com

Key words:

*service quality,
user satisfaction,
Hulu Sungai Utara*

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 899 - 914

ABSTRACT

Service quality is a very important thing for user satisfaction because whether or not the desired goals are achieved depends on user satisfaction. This can be measured by comparing the perceptions of users of the services they receive. The purpose of this study was to determine how much influence service quality has on user satisfaction at the Library and Archives Service of Hulu Sungai Utara. The method used in this study is a quantitative method which is analyzed using descriptive analysis and simple linear regression. The conclusions from the results of this study are: (1) Obtaining the results of descriptive analysis with an average value both in terms of service quality and user satisfaction, the rating scale is at 3.59 which indicates good service quality and user satisfaction. (2) The results of the regression equation $Y = 1.643 + 0.962X + e$ show that the results of the simple linear regression equation, a positive constant value of 1.643 indicates a positive influence of the independent variable (service quality). (3) Coefficient R^2 Square shows the magnitude of the influence of service quality on user satisfaction at the Library and Archives Service of Hulu Sungai Utara by 0.965, which means that the effect is 96.5% (very strong) and the remaining 3.5% is influenced by other factors. (4) The t-test results show that the value of $t_{count} > t_{table}$ where is the value of t_{count} of 52.028 while t_{table} of 1.984. So, showing H_0 rejected and H_a accepted, meaning that there is a significant influence between service quality and user satisfaction. Researchers suggest to the Library and Archives Service of Hulu Sungai Utara Regency to continue to improve the quality of services, both physical and non-physical.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden</p> <p>Fakhri stiafakhrimap@gmail.com</p> <p>Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pemustaka, Hulu Sungai Utara</p> <p>Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</p> <p>Hal: 899 - 914</p>	<p>Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang amat penting bagi kepuasan pemustaka sebab, tercapai atau tidaknya tujuan yang diinginkan tergantung pada kepuasan pemustaka. Hal ini dapat diukur dengan membandingkan persepsi para pemustaka atas pelayanan yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu: (1) Perolehan hasil analisis deskriptif dengan nilai rerata baik dari segi kualitas pelayanan maupun kepuasan pemustaka skala penilainnya berada pada angka 3,59 yang menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka sudah baik. (2) Hasil persamaan regresi $Y = 1,643 + 0,962X + e$ menunjukkan bahwa hasil persamaan regresi linear sederhana tersebut, nilai konstanta positif sebesar 1,643 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). (3) Koefisien R Square menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 0,965, yang berarti pengaruhnya sebesar 96,5% (sangat kuat) dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain. (4) Hasil Uji-t menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel dimana nilai thitung sebesar 52,028 sedangkan ttabel sebesar 1,984. Sehingga, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Saran peneliti untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara agar terus meningkatkan kualitas pelayanan baik fisik maupun non fisik.</p> <p>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</p>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya manajemen pemerintahan dari *Old Public Administration* (OPA) ke *New Public Management* (NPM) melalui penekanan pada pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat hendaknya dijadikan landasan di dalam pengelolaan birokrasi yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik". Sehingga, keberhasilan pemberian pelayanan publik dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan sesuai dengan persyaratan dan aturan yang telah ditetapkan.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi pada masyarakat dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community based service*). Menurut Sianipar (2000:14), konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat. Begitu juga pelayanan publik dibidang pendidikan yang tertera pada pembukaan Undang-Undang 1945 dalam alinea 4 yang intinya mencerdaskan kehidupan bangsa, dalam mewujudkan impian tersebut pemerintah membangun berbagai sarana penunjang pendidikan yaitu salah satunya perpustakaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perpustakaan didefinisikan sebagai tempat dengan banyak koleksi buku dan lain-lain, yang digunakan dan dipelihara. Dalam hal ini koleksi buku yang dimaksud seperti jurnal, karya ilmiah, komik, dan bahan pustaka yang disimpan dan akan dicari kembali untuk dipelajari oleh masyarakat yang membutuhkan sebagai sumber informasi. Perpustakaan sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dianggap bermutu atau berkualitas apabila memenuhi empat kriteria yang dikemukakan oleh M. Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan petugas dalam menghadapi masyarakat serta kenyamanan tempat pelayanan. Dengan kata lain, perpustakaan sebagai pusat dan penyalur informasi harus selalu siap memberi pelayanan yang baik kepada penggunaanya. Pelayanan yang demikian ini dapat meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawan di mata masyarakat.

Secara umum pelayanan perpustakaan harus memenuhi kebutuhan pemustaka berupa layanan informasi, atau pemberian dalam penggunaan akses seluasnya dengan berbagai sarana yang dapat digunakan oleh pemustaka secara efektif dan efisien di perpustakaan. Dalam hal pemberian pelayanan perpustakaan yang berkualitas sangat erat kaitannya dengan persepsi dan harapan pemustaka serta pengaruh faktor lainnya. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran yang jelas untuk membantu menjawab pertanyaan terkait layanan perpustakaan. Sebagaimana kita ketahui, perpustakaan merupakan sumber informasi yang sangat berperan penting dan memiliki peluang yang besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi, dengan dinamika dalam kehidupan masyarakat yang terjadi saat ini diperlukannya peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi.

Kepuasan pemustaka dalam kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk menilai keberhasilan suatu perpustakaan. Acuan dan pedoman pengembangan perpustakaan sebagaimana telah dijelaskan diatas terkait Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 yang menetapkan Standar Nasional Perpustakaan. Sehingga kepuasan pemustaka menjadi pokok terpenting dari serangkaian upaya yang telah dilakukan, apabila penilaian pemustaka melebihi harapan maka kepuasan pemustaka terpenuhi. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan pemustaka maka pihak

perpustakaan harus menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka baik dari segi pelayanan fisik maupun non fisik. Bukan hanya perpustakaan nasional yang harus mencapai kepuasan pemustaka, tetapi semua perpustakaan dikarenakan kesuksesan perpustakaan tergantung pada pelayanan dan kepuasan dari pemustaka, salah satunya yang dibahas dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara terletak di. Jalan A. Yani. No. 02, kelurahan Murung Sari, Amuntai Tengah. Terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara guna memaknai betapa pentingnya Perpustakaan dan Arsip bagi pengembangan Sumber Daya Manusia masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hasil observasi awal peneliti dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tanggal 18 September 2023, waktu jam layanan dimulai dari pukul 08.30 s/d 15.00 WITA. Pustakawan dalam melayani disiplin terbukti pada saat peneliti mengunjungi perpustakaan pukul 08.30 sudah dibuka dan sudah melakukan proses layanan, juga operasi layanan ditutup sesuai prosedur pukul 15.00. Selain itu pustakawan dalam melayani juga berpenampilan rapi dan formal menggunakan baju dinas.

Adapun beberapa pembaharuan yang dilakukan: yang Pertama, pembaharuan kartu anggota perpustakaan yang dulunya menggunakan kertas secara manual sekarang telah diperbaharui. Kedua, ruang baca yang dahulunya hanya menyediakan beberapa meja dan kursi sekarang sudah disediakan ruang khusus untuk membaca yang lebih nyaman. Ketiga, ruang baca dulunya menggunakan kipas angin sekarang sudah menyediakan AC. Keempat, menyediakan wi-fi untuk mendukung pemustaka dalam mendapatkan informasi. Namun, juga terdapat berbagai masalah yang terjadi seperti: Pertama, koleksi buku tidak di perbaharui masih banyak buku buku lama (kurang *up to date*). Kedua, minat baca/kunjungan pemustaka masih dikatakan cukup kurang.

Ketiga, fasilitas tempat ruang baca yang cukup sempit dan terbatas. Keempat, tingkat aksesibilitas website perpustakaan tidak update dan tidak memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Kelima, standar pelayanan masih manual belum secara digital. Keenam, Pustakawan dalam memberikan layanan kurang cepat dan tanggap.

Akibat permasalahan ini masyarakatpun kurang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pemustaka yang berkunjung dari tahun 2020/2022 tidak stabil (naik turun). Keadaan ini ditakutkan akan menghilangkan minat baca pemustaka. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian ini agar kualitas pelayanan yang disediakan terus meningkat.

Berdasarkan survei pada tahun 2019 ke tahun 2022 mengalami kenaikan pengunjung dimana dari hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara kenaikan pengunjung ini disebabkan adanya sosialisasi ke sekolah-sekolah dan pembaharuan ruang baca walaupun tidak terlalu besar.

Kemudian, pada tahun 2020-2021 pengunjung perpustakaan mengalami penurunan yang sangat drastis dari hasil wawancara bersama sekretaris Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara, masalah disebabkan wabah penyakit

coronavirus (COVID-19) sehingga berdampak pada penurunan pemustaka di kabupaten Hulu Sungai Utara. Namun, penurunan pemustaka juga disebabkan oleh masalah yang telah peneliti sebutkan sebelumnya. Oleh karena itu, merupakan suatu hal yang menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam tentang penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, artinya penelitian murni yang dapat digambarkan dengan angka pasti. Pendekatan kuantitatif ini menggunakan jenis asosiatif dengan bentuk hubungan kausal, dimana penelitian kuantitatif asosiatif merupakan pertanyaan dalam suatu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih, dan makna dari hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, serta mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih tersebut. Jadi, penelitian ini ada 2 variabel yaitu, yang mempengaruhi (variabel independen) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependen). Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti akan melihat apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pemustaka (Y)

Sebelum masuk ke tahap analisis hasil kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pemustaka (Y), alangkah baiknya mengetahui terlebih dahulu skala penilaiannya agar tidak salah meletakkan kategori nilai rerata. Berikut pada Tabel 1 adalah tabel skala penilaiannya.

Tabel 1. Skala Penilaian

Interval	Keterangan
4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
3,40 – 4,20	Tinggi
2,60 – 3,40	Sedang
1,80 – 2,60	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Sumber :*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Husein Umar (2011:130)*

a. Hasil Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 2. Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No.	Item	Rata - Rata
1	Pustakawan dalam melayani Anda memiliki penampilan yang rapi (Tangible)	3,93
2	Perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman (Tangible)	4,20
3	Perpustakaan menyediakan fasilitas AC yang selalu berfungsi dengan bagus (Tangible)	3,42
4	Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang lengkap dan terbaru (up to date) (Tangible)	2,97
5	Pustakawan dalam memberikan layanan disiplin sesuai dengan waktu operasi buka dan tutup (08.30-15.00 WITA) (Tangible)	3,85
6	Perpustakaan mempunyai website resmi up to date yang dapat diakses (Tangible)	2,94
7	Pustakawan dalam memberikan pelayanan menggunakan alat bantu komputerisasi (Tangible)	3
8	Perpustakaan memiliki standar pelayanan yang jelas (Reliability)	3,65
9	Kemampuan Pustakawan dalam melayani menggunakan alat bantu komputerisasi (Reliability)	3,43
10	Pustakawan melayani Anda dengan cepat dan tepat (Responsibility)	3,39
11	Pustakawan mampu menangani keluhan Anda (Responsibility)	3,56
12	Pustakawan dalam menyelesaikan layanan memberikan jaminan tepat waktu kepada Anda (Assurance)	4,28
13	Pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya kepada Anda (Assurance)	4,07
14	Pustakawan dalam memberikan layanan tidak membedakan Anda (Emphaty)	3,47
15	Pustakawan dalam pemberian pelayanan sopan santun (Emphaty)	3,73
Rerata		53,89/15 = 3,59

Sumber: Hasil Analisis Data peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa rerata nilai kualitas pelayanan Rerata adalah sebesar 3,59 masuk pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik.

b. Hasil Kepuasan Pemustaka (Y)

Tabel 3. Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No.	Item	Rata - Rata
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas (Persyaratan)	3,75
2	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (Persyaratan)	4,06
3	Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan) (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	3,43
4	Prosedur pelayanan sangat sederhana (tidak berbelit- belit) (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	3,56
5	Pelayanan pustakawan yang didapatkan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. (Waktu Penyelesaian)	3,81
6	Pustakawan selalu ada ditempat sesuai jadwal/waktu pelayanan. (Waktu Penyelesaian)	2,81
7	Pustakawan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan (Biaya/Tarif)	3
8	Biaya atau tarif pelayanan perpustakaan sangat terjangkau (Biaya/Tarif)	3,82
9	Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	3,44
10	Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	3,22
11	Pustakawan dalam memberikan pelayanan sangat berpengalaman (Kompetensi Pelaksana)	3,54
12	Pustakawan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah (Perilaku Pelaksana)	4,21
13	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	4,07
14	Sarana prasarana selalu berfungsi dengan baik. (Sarana Prasarana)	3,60
15	Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia selalu mengikuti kemajuan IPTEK (Sarana Prasarana)	3,78
Rerata		53,92/15 = 3,59

Sumber : Hasil Analisis Data peneliti (2023)

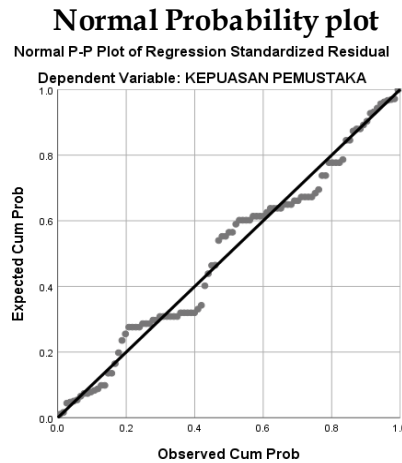
Berdasarkan Tabel 4.40 dapat dilihat bahwa rerata nilai kepuasan pemustaka adalah sebesar 3,59 masuk pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas untuk melihat apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak.

Adapun cara untuk melihat uni normalnya data dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat sebaran datanya. Jika pada grafik tersebut sebaran datanya mengikuti garis lurus, maka datanya dipastikan normal. Kemudian pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai sig 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.



Tabel 4. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

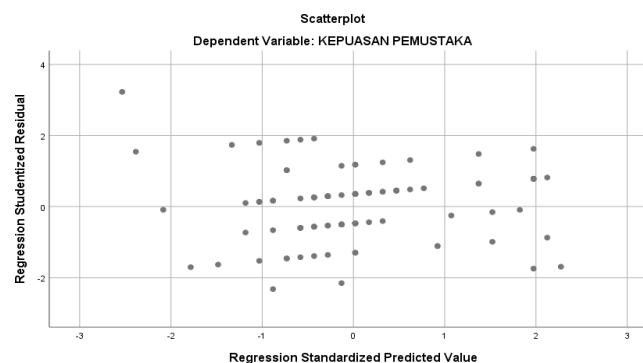
Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandarize Residual
Sig	0,073

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan pada grafik histogram data menunjukkan kurva normal yang dibuktikan dengan kurva berbentuk lengkungan gunung. Kemudian pada Grafik Normal P-Plot penyebaran datanya masih ada yang tidak mengikuti garis lurus. Namun untuk memastikan data tersebut telah sesuai dengan asumsi normalitas maka akan diuji kembali dengan melihat uji Kolmogorof Smirnov. Pada tabel 4.40 uji Kolmogorof Smirnov telah berdistribusi dengan normal dibuktikan dengan hasil signifikansinya $>0,05$ yaitu 0,073.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam Setiawati uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk melihat apakah adanya ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas.⁹¹ Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah.



Sumber: Data Primer, 2023 (diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa sebaran titik-titik yang menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y maka dapat dipastikan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis linear sederhana dalam penelitian ini dengan menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (X), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemustaka (Y). Untuk melihat variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji regresi

Nama Variabel	Beta	Standar Error	t hitung	ttabel (dk = n-1)	Sig
Constanta	1,643	1.003	1,638	1,984	.105
KualitasPelayanan	.962	.108	52,028	1,984	.000

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, maka didapat persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,643 + 0,962X + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana diatas maka dapat disimpulkan bahwa, nilai konstanta positif sebesar 1,643 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). Jadi, apabila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan maka variabel kepuasan pemustaka juga akan naik atau terpenuhi.

4. Uji Korelasi Determinan (R Square)

Tujuan uji koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) mampu mendeskripsikan atau menjelaskan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Jika dalam SPSS maka koefisien determinasi berada pada tabel Model Summary b dan tertulis R Square 92 Berikut Tabel 6 koefisien determinan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 a	.965	.965	1.218

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PEMUSTAKA

Sumber : Data Primer, 2023 (diolah menggunakan SPSS 25)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,965.

Sehingga koefisien determinasinya adalah:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,965 \times 100\%$$

$$KP = 96,5\%$$

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 96,5% dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari setiap variabel independen, kriteria menerima dan menolak hipotesis, untuk menguji signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka, maka digunakan uji t untuk melihat uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji-t

Nama Variabel	Beta	Standar Error	t _{hitung}	t _{tabel} (dk = n-1)	Sig
Constanta	1,643	1.003	1,638	1,984	.105
Kualitas Pelayanan	.962	.108	52,028	1,984	.000

Sumber: Data Primer, 2023 (diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan Tabel 7. dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($52,028 > 1,984$), kemudian dilihat pada nilai koefisien beta (β_1) sebesar 0,962. Oleh karena itu, nilai tersebut menunjukkan bahwa $0,962 \neq 0$. Sehingga nilai koefisien beta Kualitas Pelayanan tidak sama dengan nol ($\beta_1 \neq 0$). Kemudian nilai tersebut dimasukkan ke dalam kriteria menerima dan menolak hipotesis. Hasil penjelasan diatas berarti H_a diterima, sehingga dapat diartikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan

a. Hasil pernyataan pada indikator tangible

Pada pernyataan Pertama, "Pustakawan dalam melayani memiliki penampilan yang rapi" dengan nilai rata-rata 3,93 hal ini menunjukkan bahwa penampilan pustakawan pada saat melayani sudah baik. Pada pernyataan Kedua, "Perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman" dengan nilai rata-rata 4,20 hal ini menunjukkan bahwa ruang baca yang disediakan oleh pihak perpustakaan sangat nyaman. Pada pernyataan Ketiga, "Perpustakaan menyediakan fasilitas AC yang selalu berfungsi dengan bagus" dengan nilai rata-rata 3,42 hal ini menunjukkan bahwa AC yang disediakan sudah berfungsi dengan baik, namun dari wawancara dengan beberapa responden AC jarang dihidupkan.

Pada Pernyataan Keempat "Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang lengkap dan terbaru (up to date)" dengan nilai rata-rata 2,97 hal ini menunjukkan bahwa koleksi buku yang disediakan perlu diperbaharui. Pada pernyataan Kelima, "Pustakawan dalam memberikan layanan disiplin sesuai dengan waktu operasi buka dan tutup pada pukul 08.30 -15.00 WITA" dengan nilai rata-rata 3,85 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah disiplin. Pada pernyataan Keenam, "perpustakaan mempunyai website resmi up to date yang dapat diakses" dengan nilai rata-rata 2,94 hal ini menunjukkan bahwa perlunya untuk mengembangkan dan memperbaharui website resmi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara Pada pernyataan Ketujuh, "Pustakawan dalam memberikan

pelayanan menggunakan alat bantu komputerisasi” dengan nilai rata-rata 3 hal ini menunjukkan bahwa pihak perpustakaan perlu meningkatkan fasilitas berupa komputerisasi dalam memberikan pelayanan.

b. Hasil pernyataan pada indikator Reliability

Pada pernyataan Kedelapan, “Perpustakaan memiliki standar pelayanan yang jelas” dengan nilai rata-rata 3,65 hal ini menunjukkan bahwa pihak perpustakaan pada dasarnya sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Pada pernyataan Kesembilan, “Kemampuan pustakawan dalam melayani menggunakan alat bantu komputerisasi” dengan nilai rata-rata 3,43 hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan dalam melayani menggunakan alat bantu komputerisasi perlu ditingkatkan.

c. Hasil pernyataan pada indikator Responsibility

Pada pernyataan Kesepuluh “Pustakawan melayani dengan cepat dan tepat” dengan nilai rata-rata 3,39 hal ini menunjukkan bahwa pihak pustakawan dalam melayani kurang cepat dan tepat. Pada pernyataan Kesebelas, “Pustakawan mampu menangani keluhan” dengan nilai rata-rata 3,56 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dalam melayani keluhan sudah baik.

d. Hasil pernyataan pada indikator Assurance

Pada pernyataan Kedua Belas, “Pustakawan dalam menyelesaikan layanan memberikan jaminan tepat waktu” dengan nilai rata-rata 4,28 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dalam menyelesaikan layanan tepat waktu sangat baik. Pada pernyataan Ketiga Belas, “Pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya” dengan nilai rata-rata 4,07 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya sudah baik.

e. Hasil pernyataan pada indikator Emphaty

Pada pernyataan Keempat Belas, “Pustakawan dalam memberikan layanan tidak membedakan” dengan nilai rata-rata 3,47 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dalam melayani sudah baik tidak membedakan. Pada pernyataan Kelima Belas, “Pustakawan dalam memberikan layanan sopan santun dengan nilai rata-rata 3,73 hal ini menunjukkan pustakawan dalam melayani bersikap sopan santun.

2. Kepuasan Pemustaka

a. Hasil pernyataan pada indikator (Persyaratan)

Pada pernyataan Pertama, “Informasi mengenai persyaratan pelayanan sangat jelas” dengan nilai rata-rata 3,57 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan terkait persyaratan pelayanan sudah jelas.. Pada pernyataan Kedua, “Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi” dengan nilai rata-rata 4,06 hal ini menunjukkan bahwa persyaratan administratif dalam mendapatkan pelayanan mudah untuk dipenuhi.

b. Hasil pernyataan pada indikator (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Pada pernyataan Ketiga, “Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)” dengan nilai rata-rata 3,43 hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan cukup jelas. Pada Pernyataan Keempat, “Prosedur pelayanan sangat

sederhana (tidak berbelit-belit)" dengan nilai rata-rata 3,56 hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

c. Hasil pernyataan pada indikator Waktu Penyelesaian

Pada pernyataan Kelima, "Pelayanan pustakawan yang didapatkan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan" dengan nilai rata-rata 3,81 hal ini menunjukkan bahwasannya pelayanan yang didapat sesuai dengan tenggat waktu. Pada Pernyataan Keenam, "Pustakawan selalu ada ditempat sesuai jadwal/waktu pelayanan" dengan nilai rata-rata 2,81 hal ini menunjukkan bahwa pustakawan pada jadwal kerja tidak setiap saat ada ditempat.

d. Hasil pernyataan pada indikator Biaya/Tarif

Pada pernyataan Ketujuh, "Pustakawan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan" dengan nilai rata-rata 3 hal ini menunjukkan bahwasannya kejelasan biaya yang disampaikan cukup terbuka. Pada pernyataan Kedelapan, "Biaya atau tarif pelayanan perpustakaan sangat terjangkau" dengan nilai rata-rata 3,82 hal ini menunjukkan bahwa biaya atau tarif yang dikeluarkan dalam mendapatkan pelayanan terjangkau.

e. Hasil pernyataan pada indikator Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada pernyataan Kesembilan, "Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku" dengan nilai rata-rata 3,44 hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima pemustaka sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada Pernyataan Kesepuluh, "Hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan" dengan nilai rata-rata 3,22 hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima cukup sesuai dengan harapan pemustaka.

f. Hasil pernyataan pada indikator Kompetensi Pelaksana

Pada pernyataan Kesebelas, "Pustakawan dalam memberikan pelayanan sangat berpengalaman" dengan nilai rata-rata 3,54 hal ini menunjukkan bahwasannya pustakawan dalam melayani pemustaka sudah berpengalaman.

g. Hasil pernyataan pada indikator Perilaku Pelaksana

Pada pernyataan Kedua belas "pustakawan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah" dengan nilai rata-rata 4,21 hal ini menunjukkan bahwasannya pustakawan dalam memberikan pelayanan pada pemustaka sangat ramah.

h. Hasil pernyataan pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada pernyataan Ketiga Belas, "Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya" dengan nilai rata-rata 4,07 hal ini menunjukkan bahwasannya sudah tersedianya kotak saran pada Dians Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara.

i. Hasil pernyataan indikator Sarana dan Prasarana

Pada pernyataan Keempat Belas, "sarana prasarana selalu berfungsi dengan baik" dengan nilai rata-rata 3,60 hal ini menunjukkan bahwasannya sarana prasarana yang disediakan berfungsi dengan baik. Pada pernyataan Kelima Belas, "Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia selalu mengikuti

kemajuan IPTEK” dengan nilai rata-rata 3,78 hal ini menunjukkan sudah ada beberapa sarana prasarana yang mengikuti kemajuan IPTEK.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas

Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dilihat pada analisis regresi linear sederhana dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($52,028 > 1,984$), dengan nilai konstanta positif sebesar 1,643 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (kualitas pelayanan). Jadi, apabila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan maka variabel kepuasan pemustaka juga akan naik atau terpenuhi.

Berdasarkan hasil pernyataan kedua variabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka merupakan suatu hal yang sangat penting untuk di perhatikan oleh pustakawan agar tercapainya kepuasan pemustaka. Kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara dilihat dari pernyataan pemustaka tersebut ada yang memberi pernyataan positif dan negatif, tergantung bagaimana perasaan pemustaka setelah mendapatkan pelayanan dari perpustakaan. Hasil pernyataan kedua variabel tersebut Kualitas Pelayanan (X) dengan nilai rerata 53,89% dan Kepuasan Pemustaka (Y) dengan nilai rerata 53,92%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik.

4. Persentase Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara

Berdasarkan kuesioner/angket yang telah dibagikan kepada para responden (pemustaka) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka setelah diuji hasilnya menggunakan SPSS versi 25 bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara didapat sebesar 96,5 % tentunya dari persentase tersebut kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan pemustaka.

Hal ini dibuktikan Berdasarkan nilai R^2 pada tabel 4.42 adalah sebesar 0,965. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 96,5% dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang telah diberikan para responden yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kemudian, hal tersebut juga dibuktikan oleh perolehan hasil analisis deskriptif dengan nilai

rerata baik dari segi kualitas pelayanan maupun kepuasan pemustaka dengan skala penilainnya berada pada angka 3,59 yang menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka sudah baik.

2. Hasil regresi yang telah diuji menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel dimana nilai thitung sebesar 52,028, sedangkan ttabel sebesar 1,984. Sehingga, menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.
3. Koefisien R Square menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun nilai R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,965. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 96,5% dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri, Yusuf. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan Penelitian Gabungan, Padang: UNPPres.
- Agung Nugroho, Bhuno. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS, Yogyakarta: Andi.
- Alwi, Hasan, dkk. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Andriko Firma dan Elva Rahmah, 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, No. 1.
- Anshori, Muslich. Sri, Iswati . 2009. Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga.
- Anting Somantri dan Sambas Ali Mujahidin, 2006. Aplikasi Statistika dalam Penelitian, Pustaka Setia: Bandung.
- Apriani, Ulva. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, Jurnal Benefit, Vol. 5, No.1.
- Arikunto, Suhaimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineke Cipta.
- Arisal, Andi. 2016. Kualitas Pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. E-Jurnal Katalogis, Vol. 4, No.4.
- Arischa, Suci. 2019. Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, JOM FISIP, Vol.6, Edisi 1.
- As'ari, Ruli. 2018. Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan Hubungannya dengan Perilaku Menjaga Kelestarian Kawasan Bukit Sepuluh Ribu di Kota Tasikmalaya, Jurnal GeoEco, Vol. 4, No. 1.

- Berselius Candra dan Mecca Arfa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STIKES Telogoorejo Semarang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol 6, No.3.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Darwin, Muhammad, dkk. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Eliza, Yulina. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Perdagangan Indonesia”, *Pekbis Jurnal*, Vol. 7, No.1.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian dari Servqual 1 ke Libqual+TM*. Jakarta : Sagung Seto.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media.
- Isbandono, Prasetyo. Dhiah Ayu Pawestri, 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovation*, Vol. 4, No.1.
- IsywarulMujab, Ahmad, dkk. 2015. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 4, No. 2.
- Jasmalinda, 2021. Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 10.
- Kanedi, Indra, dkk. 2017. Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu, *Jurnal Pseudocode*, Vol.4, No1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodelogi Penelitian*, Jakarta : Kencana.
- Okta Nur Amalia dan Lydia Christiani. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode LIBQUAL+TMS. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.9, No.2.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Fak. Adab IAN Sunan Kalijaga.
- Rosaliza, Mita. 2015. Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 11, No. 2.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

- Siregar, Syofin. 2013. Metode Penelitian kuantitatif. Jakarta: Kencana.
- Siyoto, Sandu. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi MediaPublishing.
- Sudijono, Anas. 2011. Evaluasi Pendidikan, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supangat, Andi. 2017. Statistika, Jakarta: Pranada Media Grup.
- Suryabrata, Sumardi. 1897. Metode Penelitian. Jakarta: Rajawali.
- Taufiqurokhman, Evi Satipsi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang : UMJ PRESS.
- Triyastity, Rahayu. 2013. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 13, No. 2.
- Umar , Husein. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Zuli Aryanto, Muchammad. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 9. No. 2.
- .