

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rina Wati¹, M. Husaini², Hasbi Salim³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rinaw5422@gmail.com

ABSTRAK

“Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan antara jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan. Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menyediakan layanan berupa area membaca yang sering dikunjungi oleh pemustaka (masyarakat). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa memuaskan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang nyamannya ruang baca karena adanya kebisingan dari luar ruangan, pegawai yang kurang profesional, alat *scan barcode* error, pelayanan kurang memuaskan, fasilitas kurang memadai, dan kurangnya kejelasan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Setelah data terkumpul, lalu data dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana, uji T, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan IBM SPSS 22 untuk membuktikan adanya pengaruh dan berapakah besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana menghasilkan $Y = 6,687 + 0,390X$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,390 atau 3,90% kepada kepuasan pemustaka, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yaitu 16,285, lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti dan dapat diterima, dengan kata lain H_a diterima dan H_o ditolak. Dari 97 responden juga dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,858 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 73,6% yang dibulatkan menjadi 74%. Hal tersebut dapat dikategorikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sangat kuat”.

Kata Kunci : Perpustakaan, pelayanan, pemustaka

ABSTRACT

“Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes and the environment that meet or exceed expectations. The North Hulu Sungai Regency Library Office provides services in the form of a reading area that is often visited by users (the public). This study aims to find out how satisfactory the services provided by the officers at the North Hulu Sungai Regency Library Office are. The study was motivated by the uncomfortable reading room due to noise from outside, unprofessional employees, barcode error scanners, unsatisfactory service, inadequate facilities, and lack of clarity of information. This study uses a quantitative approach with an associative research type. The data collection techniques used are the dissemination of questionnaires, observations and documentation. The sampling technique in this study uses probability sampling with a sample of 97 people. After the data was collected, the data was analyzed using a simple linear regression test, a T test, and a determination coefficient test using IBM SPSS 22 to prove the influence and how much the influence of service quality on user satisfaction at the North Hulu Sungai Regency Library Office. The results of the study show that the quality of service has an influence and is significant on user satisfaction at the North Hulu Sungai Regency Library Service. This can be proven by the results of a simple linear regression test that produces $Y = 6.687 + 0.390X$, which means that every increase in service quality has an effect of 0.390 or 3.90% on user satisfaction, so it can be concluded that there is an

influence between variable X and variable Y. The results of the t test show that the value t_{hitung} of which is 16.285, greater than namely 1.661 with a significance value of 0.000 less than 0.05 which means that the hypothesis in this study has been proven and acceptable, in other words H_a is accepted and H_o is rejected. t_{tabel} From 97 respondents, a correlation value of 0.858 was also produced so that a determination coefficient (R^2) of 73.6% could be produced which was rounded to 74%. This can be categorized as the influence of service quality on user satisfaction is very strong”.

Keywords: Library, service, user

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 mendefinisikan perpustakaan sebagai unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus, dan koleksi sekurang-kurangnya 1.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu, sesuai dengan jenis perpustakaan tertentu, serta dikelola secara sistematis. Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah lembaga yang menawarkan layanan perpustakaan di pusat kota Amuntai. Dinas ini menawarkan berbagai fasilitas yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengunjungnya. Diharapkan bahwa aksesibilitas dari fasilitas yang ada akan meningkatkan dan merangsang minat baca masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengatur tentang layanan perpustakaan pada Pasal 14, Ayat 3, yang menyatakan, “Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pasal 14 ayat 5 menyatakan, “Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan diharapkan tetap kontemporer dan memenuhi kepuasan masyarakat.

Sebuah perpustakaan harus memenuhi kriteria berikut untuk dapat ditetapkan sebagai perpustakaan:

1. Memiliki sumber daya perpustakaan dalam bentuk cetak dan digital dalam jumlah tertentu.
2. Bahan pustaka diorganisir, baik secara manual maupun mekanis, sesuai dengan sistem yang relevan, dan kemudian diproses.
3. Menetapkan ruang khusus untuk memproses sumber daya perpustakaan, yang selanjutnya disebut sebagai perpustakaan.
4. Bahan perpustakaan harus dikelola oleh personil yang berkualifikasi yang mahir dalam teknik manajemen manual dan otomatis.
5. Pemustaka menggunakan sumber daya perpustakaan untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan studi, termasuk penyelidikan dan pengamatan ilmiah.
6. Perpustakaan dapat membantu universitas atau institut dalam memenuhi Tridarma Perguruan Tinggi dan dapat berkolaborasi dengan lembaga formal dan non-formal.

Perpustakaan memiliki beberapa fungsi, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Repositori

Informasi atau buku-buku disimpan di perpustakaan sebagai tempat penyimpanan. Semua koleksi tercetak yang diterbitkan di suatu negara diarsipkan di perpustakaan nasional.

2. Instruksional

Perpustakaan dapat dianggap sebagai pusat pendidikan karena fungsinya sebagai tempat belajar mandiri. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pendidikan karena lokasinya yang berada di dalam atau berdekatan dengan lokasi sekolah.

3. Investigasi

Perpustakaan memiliki banyak koleksi dan sumber informasi yang berfungsi sebagai referensi untuk penelitian. Perpustakaan universitas dapat berfungsi sebagai pusat penelitian.

4. Penjelasan

Penyediaan beragam jenis informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dapat mengubah perpustakaan menjadi pusat instruktif. Perpustakaan menyimpan informasi dalam berbagai format, termasuk jurnal penelitian, buku, koran, rekaman audio, majalah, dan banyak lagi.

5. Konservasi

Perpustakaan melestarikan warisan budaya bangsa dan meningkatkan nilai dan apresiasi masyarakat. Bahan bacaan dan publikasi lainnya tersedia di perpustakaan untuk tujuan pelestarian.

6. Hiburan

Koleksi perpustakaan yang bervariasi dapat mengubah perpustakaan menjadi sumber hiburan bagi pengunjungnya. Koleksi tersebut antara lain publikasi ilmiah, novel, jurnal, dan buku cerita.

Menurut Trilestari dalam Hardiansyah (2018:48), persepsi pelanggan, produk, dan proses merupakan tiga elemen kualitas yang saling berkaitan yang harus tetap konstan dan berkesinambungan satu sama lain. Untuk produk jasa, ketiga orientasi tersebut dapat meningkatkan keberhasilan organisasi dalam hal kepuasan pelanggan.

Menurut Norman dalam Hardiansyah (2018:48), karakteristik pelayanan merupakan konsep mendasar yang harus dipahami sebelum memberikan pelayanan yang berkualitas. Atribut-atribut pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Esensi jasa secara inheren berbeda dengan benda jadi, membuat jasa tidak berwujud.
2. Jasa memiliki karakteristik yang mirip dengan tindakan sosial karena terdiri dari tindakan nyata.
3. Produk dan konsumen bergabung menjadi satu kesatuan dalam hal jasa, karena mereka hidup berdampingan di lokasi dan waktu yang sama.

Sinambela et al. menyatakan dalam Hardiasnyah (2018:49) bahwa “kualitas mencakup semua yang memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Menurut Goetsch dan Davis, kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu kondisi yang ditandai dengan interaksi antara produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini juga dapat dipahami sebagai korelasi antara harapan dan pemenuhan kebutuhan klien. Ketika produk dan jasa dapat disampaikan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan, maka jasa tersebut dianggap berkualitas.

Menurut Kotler dalam Hermanto (2019:21) besarnya perasaan seseorang mengenai perbandingan antara harapan dan hasil kinerja dapat disebut sebagai kepuasan pelanggan. Kepuasan

pelanggan didefinisikan sebagai perasaan puas yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang atau jasa yang mereka terima atau memanfaatkan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dan hasil kinerja yang dirasakan. Kualitas suatu produk dinilai oleh konsumen, yang merupakan penerima hasil dari penyedia produk. Beberapa komponen penting yang membentuk kualitas yang ditentukan pelanggan, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Prioritas utama organisasi adalah konsumen.
2. Pelanggan yang paling penting adalah pelanggan yang dapat diandalkan.
3. Barang-barang berkualitas unggul dan peningkatan yang berkelanjutan dapat menjamin kesenangan pelanggan.

Kesesuaian antara kualitas layanan yang diantisipasi dengan pengalaman layanan yang sesungguhnya menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kebahagiaan konsumen berkurang ketika harapan tidak terpenuhi, sedangkan kebahagiaan konsumen meningkat ketika layanan berkualitas tinggi sesuai dengan dan memenuhi harapan tersebut. Sebuah institusi akan menciptakan citra yang baik jika kualitas layanannya memuaskan; sebaliknya, jika institusi tersebut gagal memberikan kesan positif, maka kualitas layanannya dianggap tidak memadai. Institusi atau organisasi harus melakukan segala upaya untuk memastikan penyediaan layanan yang patut dicontoh oleh pelanggan, sehingga mendorong pelanggan untuk terus menggunakan jasa mereka dan mencegah mereka untuk beralih ke penyedia jasa lain. Dalam hal ini, karyawan memainkan peran penting dalam memberikan layanan.

Pengamatan awal menunjukkan beberapa masalah di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, antara lain:

1. Kualitas Layanan
 - a. Kurang nyamannya ruang baca karena adanya kebisingan dari luar ruangan
 - b. Pegawai yang kurang profesional
 - c. Alat scan barcode error
2. Kepuasan Pengguna
 - a. Pelayanan kurang memuaskan
 - b. Fasilitas kurang memadai
 - c. Kurangnya kejelasan informasi.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pemustaka sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan Zeithaml sebagaimana dirujuk dalam Hardiansyah (2018: 63), meliputi berbagai dimensi, antara lain:

1. Metrik dari dimensi tangible, seperti yang diuraikan di bawah ini:
 - a. Sikap petugas saat memberikan layanan
 - b. Lingkungan yang kondusif untuk pemberian layanan

- c. Prosedur pelayanan yang efisien
 - d. Personel yang disiplin selama pelaksanaan layanan
 - e. Permintaan layanan yang mudah diakses oleh konsumen
 - f. Instrumen yang digunakan dalam penyediaan layanan
2. Indikator dari dimensi keandalan adalah sebagai berikut:
 - a. Petugas bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan.
 - b. Standar pelayanan yang ditetapkan.
 - c. Petugas mahir dalam menggunakan alat bantu layanan.
 - d. Petugas memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu layanan.
 3. Indikator dari dimensi daya tanggap adalah sebagai berikut:
 - a. Setiap konsumen yang meminta pelayanan mendapatkan respon dari petugas.
 - b. Pelayanan yang cepat.
 - c. Pelayanan yang akurat.
 - d. Layanan yang rajin.
 - e. Layanan diberikan dengan segera.
 - f. Petugas menangani setiap keluhan konsumen.
 4. Indikator dari dimensi jaminan adalah sebagai berikut:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya pada saat pelaksanaan pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas saat melaksanakan layanan.
 - d. Petugas memastikan kepastian biaya selama pelaksanaan layanan.
 5. Indikator dari dimensi empati adalah sebagai berikut:
 - a. Kepentingan pelanggan diutamakan
 - b. Petugas yang ramah
 - c. Petugas menunjukkan kesopanan
 - d. Praktik-praktik non-diskriminatif
 - e. Setiap pelanggan diakui dan dihargai oleh petugas

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek sebagaimana diuraikan di bawah ini:

1. Kualitas pelayanan publik akan sangat dipengaruhi oleh motivasi tenaga kerja.
2. Kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh pengawasan masyarakat melalui komunikasi dan nilai-nilai komunal.
3. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh birokrasi, yang berfungsi sebagai variabel independen.

4. Kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh pelaksanaan kebijakan pelayanan terpadu.
5. Kualitas pelayanan publik secara substansial akan dipengaruhi oleh perilaku birokrasi.
6. Efektivitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kinerja birokrasi.
7. Efektivitas pelayanan publik akan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kontrol sosial.
8. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh dan berkorelasi dengan pelaksanaan kebijakan tata ruang.
9. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja dan lingkungan kerja.
10. Kualitas pelayanan publik akan memberikan dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap perilaku organisasi.
11. Kualitas layanan publik dapat dipengaruhi secara substansial oleh motivasi kerja, yang meliputi kebutuhan, intensitas, harapan, dan kesetaraan.
12. Kualitas layanan akan memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap fungsionalitas perangkat daripada perilaku operasionalnya.
13. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman.
14. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh tanggung jawab yang diberikan.
15. Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kesehatan, komunikasi, sikap, dan struktur birokrasi.
16. Penentu utama kinerja pelayanan publik akan didukung oleh kemampuan aparatur, budaya organisasi, dan kebijakan, sementara faktor pendorong yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik akan ditingkatkan oleh elemen-elemen yang proaktif dan dinamis.
17. Lingkungan komunikasi organisasi dan aliran informasi berdampak positif terhadap pelayanan publik, sementara penyampaian pelayanan publik meningkatkan kepuasan masyarakat.
18. Kinerja pelayanan dapat dipengaruhi oleh restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah.
19. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun bersamaan.
20. Peningkatan kualitas layanan akan sangat dipengaruhi oleh perubahan transformatif, reorganisasi, penerapan teknologi informasi, dan efisiensi operasional.
21. Kualitas layanan akan ditingkatkan dengan memberdayakan mesin birokrasi.
22. Karakteristik pemimpin, pengikut, dan konteks secara substansial mempengaruhi sejauh mana dampak kepemimpinan terhadap kinerja layanan.

Kepuasan pemustaka didasarkan pada hipotesis yang diajukan oleh Hawkins dan Lonney, sebagaimana dirujuk dalam Joko Suwito (2018: 257), yang mencakup banyak indikator:

1. Kesesuaian harapan mengacu pada keselarasan antara kinerja yang diantisipasi dari suatu produk dan pengalaman aktual yang dirasakan oleh pelanggan. Indikator-indikatornya disebutkan sebagai berikut:
 - a. Pelanggan menerima produk yang memenuhi atau melampaui harapan;
 - b. Pelanggan menerima layanan dari pekerja yang sesuai atau melebihi harapan;
 - c. Pelanggan mengakses fasilitas yang sesuai atau melebihi harapan.

2. Minat pelanggan untuk berkunjung kembali menunjukkan kecenderungan untuk melakukan transaksi atau pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a. Pelayanan karyawan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga mendorong kunjungan ulang;
 - b. Produk yang dikonsumsi pelanggan menawarkan nilai dan manfaat, sehingga mendorong kunjungan ulang;
 - c. Fasilitas yang memadai merangsang minat pelanggan untuk berkunjung kembali.
3. Kesiediaan untuk menyarankan menunjukkan bahwa pelanggan cenderung untuk mendukung produk kepada individu dalam lingkaran terdekat mereka karena persepsi mereka tentang kualitasnya. Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a. Layanan berkualitas untuk produk yang ditawarkan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan produk tersebut kepada kenalan mereka;
 - b. Fasilitas pendukung yang memadai mendorong nasabah untuk merekomendasikan produk tersebut kepada kenalannya;
 - c. Produk memberikan nilai dan manfaat pasca konsumsi, sehingga mendorong pelanggan untuk merekomendasikan produk tersebut kepada kenalannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan ini berakar pada filosofi positivis dan umumnya digunakan dalam penelitian kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan memeriksa interaksi antara faktor-faktor independen dan dependen, serta peran, dampak, dan hubungan sebab akibatnya, penelitian asosiatif berusaha mengungkap sifat hubungan antara variabel-variabel ini.

Survei, pengamatan langsung, dan catatan tertulis merupakan bagian terbesar dari kumpulan data. 3.573 pengunjung perpustakaan yang berkunjung pada bulan Juni dan Juli 2024 merupakan populasi penelitian ini. Sebanyak 97 partisipan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode pengambilan sampel probabilitas berdasarkan rumus Slovin. Tujuan dari pengambilan sampel probabilitas adalah untuk memastikan bahwa setiap elemen (atau anggota) dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Salah satu dari banyak metode yang membentuk pengambilan sampel probabilitas adalah pengambilan sampel acak sederhana. Fakta bahwa pemilihan anggota populasi secara acak dilakukan tanpa memperhatikan strata dalam populasi memunculkan klaim bahwa teknik ini sangat mudah.

Teknik pengukuran skor dalam penelitian ini mengevaluasi jawaban kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Pernyataan dan skor berikut ini digunakan dalam analisis kuantitatif:

Sangat setuju: 5

Setuju: 4

Netral: 3

Tidak setuju: 2

Sangat tidak setuju: 1

Sangat baik, baik, sedang, tidak baik, dan sangat tidak baik adalah hasil yang mungkin dari jawaban responden. Dengan begitu, pernyataan atau pertanyaan dapat didistribusikan di antara para responden, dan jawaban rata-rata dapat dihitung. Distribusi tersebut akan menunjukkan kategori yang sesuai dengan jawaban responden.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang merupakan salah satu gedung pemerintahan kabupaten. Kode Pos 71414 merupakan lokasi tempat penelitian, yaitu di Jalan Ahmad Yani No.02, Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan, dan sebanyak 97 kuesioner disebarkan kepada mereka. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, yang menghasilkan tanggapan termasuk identitas responden dan hasil survei. Diketahui bahwa dari total 68 responden, atau 70,1%, terdapat 29 responden berjenis kelamin laki-laki, atau 29,9%. Mayoritas responden (61,9%) berusia antara 21 dan 25 tahun, dan delapan puluh dua orang (82,5%) memiliki tingkat pendidikan menengah SMA, MA, atau yang sederajat.

Ada tiga puluh satu pernyataan yang diajukan dalam survei ini. Anda dapat memberi nilai setiap pernyataan dari 1 sampai 5, dengan 5 sebagai nilai tertinggi, 4 sebagai nilai terendah, 3 sebagai nilai netral, 2 sebagai nilai terendah, dan 1 sebagai nilai tertinggi.

A. Uji Validitas

Uji validitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah survei atau survei itu sah. Uji validitas untuk ukuran kualitas layanan (X) menghasilkan hasil yang valid untuk 22 item pernyataan. Terdapat nilai r hitung lebih besar dari untuk setiap item pernyataan. Semua elemen dari variabel kualitas pelayanan dapat dianggap sah karena diketahui tidak ada yang lebih rendah dari nilai, yaitu 0,1975 (artinya $>$).

Variabel kepuasan pemustaka (Y) lulus uji validitas dengan sangat baik. Nilai lebih besar dari diberikan kepada setiap item dalam pernyataan setelah dibandingkan. Mengingat bahwa tidak ada angka yang diketahui lebih rendah dari 0.1975 ($>$), maka dapat disimpulkan bahwa semua entri dalam variabel kepuasan pemustaka adalah valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat menunjukkan apakah suatu survei dapat dipercaya atau tidak. Variabel yang dapat dipercaya adalah variabel yang memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) adalah reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6.

C. Hasil Analisis Data

Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat pada analisis data tertentu. Analisis dilakukan pada Dinas Kabupaten Hulu Sungai

Utara untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka. Berikut adalah beberapa hasil analisis dari pengujian seperti uji-t, koefisien determinasi, dan regresi linier sederhana.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.733	2.874

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dengan skor 0,858, korelasi atau hubungan yang ada cukup kuat, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. R Squared, yang mengukur sejauh mana satu variabel (X) mempengaruhi variabel lain (Y) dalam situasi tertentu, menghasilkan 0,736 dalam output ini.

Tabel 2
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.687	1.984		3.370	.001
	Kualitas Pelayanan	.390	.024	.858	16.285	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Untuk penerimaan H_a dan penolakan H_o , nilai harus lebih besar dari. Berdasarkan perhitungan, 16,285 lebih besar dari ambang batas signifikansi 1,661 ($df = 95$) pada tingkat analisis 0,05. Dalam hal ini dengan menerima H_a dan menolak H_o .

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858 ^a	.736	.733	2.874

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui sejauh mana variabel X mempengaruhi variabel Y, kita dapat menggunakan koefisien determinasi (R^2) yang direpresentasikan dalam bentuk persentase. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasinya adalah 0,858. Berikut adalah hasilnya:

$$R^2 = (0,858)^2 \times 100\%$$

$$= 0,736 \times 100\%$$

$$= 0,736 = 73,6\% = 74\% \text{ (setelah dibulatkan)}$$

Perhitungan ini menunjukkan bahwa variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 74%, dengan 26% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam persamaan regresi atau variabel yang tidak dipertimbangkan.

SIMPULAN

Peneliti di Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat menarik kesimpulan sebagai berikut dari penelitian mereka yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara”:

1. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Secara spesifik, untuk setiap kenaikan satu poin kualitas layanan, maka kepuasan pemustaka meningkat sebesar 3,90% atau 0,390. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Nilai tersebut adalah 16,285, yang lebih tinggi dari nilai uji-t sebesar 1,661, sesuai dengan hasil penelitian. Berkat temuan uji-t yang menunjukkan nilai 16,285 yang lebih tinggi dari 1,661 dan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka kita dapat menerima H_a sebagai hipotesis nol dan menolak H_o .
2. Pemustaka perpustakaan Dinas Kabupaten Hulu Sungai Utara merasa sangat puas dengan layanan yang mereka terima. Hasilnya dapat diverifikasi dengan bantuan SPSS 22. Dengan 97 partisipan, kami bisa mendapatkan nilai korelasi sebesar 0,858, yang memungkinkan kami untuk membulatkan nilai R^2 dari 73,6% menjadi 74%. Terdapat korelasi yang substansial antara kebahagiaan pelanggan perpustakaan dan kualitas layanan, sehingga hal ini sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) ‘Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) ‘Evaluation of PT Adaro Indonesia’s Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. et al. (2022) ‘ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.’, *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘E-EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Administrais*, 6(2), pp. 152–159.

- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.

- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”)', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.

- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelentasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Suwito, Joko. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*. KINDAI, Vol 14, Nomor 3, Juli, hal 255-262.