

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BALANGAN

Siti Hadizah¹, Siti Raudah², Moh Fajar Noorahman³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: hadizahs186@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengunjung. Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan ditemukan beberapa fenomena masalah seperti kurangnya fasilitas, kurangnya pembaharuan buku dan ketidaksesuaian peletakan buku dengan kode buku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan uji regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinan (R^2) dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan. Dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 40,850 lebih besar dari t_{tabel} ($df=94$) yaitu 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Pengaruh yang dimiliki oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar 94,7 % dibulatkan menjadi 94% dengan kata lain, sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah kabupaten Balangan dengan persentase sebesar 94% sisanya 6% berasal dari pengaruh variabel lainnya.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Service Quality is one of the things that can influence Visitor Satisfaction. In the Regional Library of Balangan Regency, several problem phenomena were found, such as lack of facilities, lack of book renewal and discrepancies in book placement with book codes. This research aims to find out whether service quality has an effect on visitor satisfaction at the Balangan Regency Regional Library and to find out how much influence service quality has on visitor satisfaction at the Balangan Regency Regional Library. The method used in this research is descriptive quantitative, with a sample size of 95 respondents. Data collection techniques in this research are questionnaires, observation, literature study and documentation. After the data was collected, it was analyzed using a simple linear regression test, t test and determinant coefficient test (R^2) using the IBM SPSS Statistics program. The results of the research show that Service Quality has a significant influence on the Satisfaction of Visitors to the Regional Library of Balangan Regency. This is proven by the t_{count} of 40.850 which is greater than the t_{table} ($df=94$) which is 1.661 with a significance of 0.000 or smaller than 0.05. The influence that Service Quality has on Visitor Satisfaction is 94.7% rounded up to 94% in other words, so it can be said that Service Quality has an influence on Visitor Satisfaction of the Balangan Regency Regional Public Library with a percentage of 94%, the remaining 6% comes from the influence of other variables

.Keywords: Influence, Service Quality, Visitor Satisfaction

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan media pembelajaran yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan pembelajaran harus dapat meningkatkan kualitas pengetahuan masyarakat tentang berbagai macam informasi agar masyarakat mempunyai

nilai tambah dalam memberikan potensi yang dimiliki untuk negara. Salah satu wadah untuk meningkatkan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat yaitu dengan adanya perpustakaan.

Perpustakaan Kabupaten Balangan merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan jasa perpustakaan bagi masyarakat. Dengan adanya perpustakaan ini diharapkan masyarakat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan dengan baik serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan agar tercapainya minat baca yang tinggi dan semangat untuk menuntut ilmu.

Meningkatkan pelayanan perpustakaan sudah tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang Layanan Perpustakaan yang berbunyi “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka” dan pasal 14 ayat 3 tentang setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi (Indonesia, 2020). Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan diterima oleh masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang berbunyi “Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Zulkarnain, 2020). Pengunjung perpustakaan atau pemustaka adalah orang yang mengunjungi perpustakaan baik untuk mencari buku, informasi ataupun memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Tujuan adanya perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan adalah menyediakan ruang atau tempat kepada masyarakat akan berbagai informasi yang diperlukan. Maka dari itu, perpustakaan harus menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang agar masyarakat lebih berminat untuk mengunjungi perpustakaan, tidak hanya fasilitas yang ditingkatkan tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan dari pelayanan oleh pengunjung perpustakaan adalah ketanggapan dalam proses administrasi, kelengkapan buku-buku serta memberikan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan yang selalu menjadi pedoman bagi perpustakaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (Fathoni, 2022).

Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan saat ini masih terdapat beberapa masalah seperti kurangnya fasilitas, belum sesuainya letak buku dengan kode peletakan buku dan koleksi buku yang kurang lengkap dan jarang di perbaharui.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Uyun, 2022).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif melibatkan pengumpulan dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau numerik yang berfokus pada pengujian hipotesis, pengukuran, dan analisis statistik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih umum atau generalisasi dari variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini, yaitu pengunjung perpustakaan pada bulan Januari sampai september 2023 sebanyak 2.270 pengunjung. Jadi, total populasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 2.270 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Accidental Sampling*. Menurut (Sugiyono, 2016) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 95 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diambil berdasarkan dari beberapa pengujian seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2) yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Vaiabel X)

No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,422	0,2017	Valid
2	0,602	0,2017	Valid
3	0,382	0,2017	Valid
4	0,599	0,2017	Valid
5	0,445	0,2017	Valid
6	0,691	0,2017	Valid
7	0,578	0,2017	Valid
8	0,714	0,2017	Valid
9	0,647	0,2017	Valid
10	0,593	0,2017	Valid
11	0,640	0,2017	Valid
12	0,622	0,2017	Valid
13	0,597	0,2017	Valid
14	0,649	0,2017	Valid
15	0,658	0,2017	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Variabel Y)

No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,471	0,2017	Valid
2	0,634	0,2017	Valid
3	0,444	0,2017	Valid
4	0,633	0,2017	Valid
5	0,471	0,2017	Valid

6	0,723	0,2017	Valid
7	0,612	0,2017	Valid
8	0,720	0,2017	Valid
9	0,657	0,2017	Valid
10	0,604	0,2017	Valid
11	0,628	0,2017	Valid
12	0,577	0,2017	Valid

Hasil dari uji validitas menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh item pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,864	15	,830	12

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$, sehingga variabel digunakan dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,70451515
Most Extreme Differences	Absolute	,107
	Positive	,107
	Negative	-,095
Test Statistic		,107
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,305 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

d. Based on 95 sampled tables with starting seed 2000000.

Hasil dari uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai $0,305 > 0,05$, sehingga data yang digunakan pada penelitian berdistribusi secara normal.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		ANOVA^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	485,885	1	485,885	165,457	,000 ^b
	Residual	273,105	93	2,937		
	Total	758,989	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Hasil dari uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

5. Uji T

Tabel 5. Hasil Uji T

		Coefficients^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,287	1,696		3,117	,002
	Kualitas Pelayanan (X)	,476	,037	,800	12,863	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil dari uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800 ^a	,640	,636	1,714

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai yaitu sebesar 64%, sehingga diketahui bahwa ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu sebesar 64% sedangkan 36% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luarpersamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan”, maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan. Hal tersebut dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 12,863 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan angka tersebut nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hasil pengujian ini menunjukkan pernyataan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan akan meningkat dan sebaliknya semakin buruk Kualitas Pelayanan Daerah Kabupaten Balangan maka Kepuasan Pengunjung Daerah Kabupaten akan menurun.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan dapat dikatakan berpengaruh sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji koefisien determinan (R^2) atau *R Square*, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *R Square* sebesar 0,640 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan dengan persentase sebesar 64%.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, M.I.& S.Y. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan’, *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis : Gunung Kidul* [Preprint].
- Indonesia (2020) *Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Uyun, M.& B.L.Y. (2022) *Pengantar Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Zulkarnain (2020) *Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.