

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Riduan¹, Reno Affrian², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: riduanxr21@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengunjung, sehingga dilakukan penelitian pada Perpustakaan Umum Daerah Dahanu Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Daerah Dahanu Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Beberapa masalah ditemukan seperti kurangnya tenaga kerja, minimnya pembaruan buku, dan ketidaksesuaian peletakan buku dengan kode tata letak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, studi pustaka dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji regresi linier sederhana sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan hasil uji t menunjukkan t_{hitung} sebesar 15,683 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,660). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 72%, yang berarti Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung sebesar 72%, sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain. Saran bagi perpustakaan adalah untuk menambah jumlah petugas, memperbarui koleksi buku, dan memastikan peletakan buku sesuai dengan kode tata letak. Pengunjung juga diharapkan memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan baik untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Service Quality is one of the things that can influence Visitor Satisfaction, so research was conducted at the South Dahanu Regional Public Library, Hulu Sungai Selatan Regency with the aim of finding out the effect of Service Quality on Visitor Satisfaction at the South Dahanu Regional Public Library, Hulu Sungai Selatan Regency. Several problems were found, such as a lack of labor, minimal updating of books, and discrepancies in book placement with layout codes. This research uses quantitative methods with a sample size of 97 respondents. Data was collected through questionnaires, observation, literature study and documentation, then analyzed using IBM SPSS Statistics 25. The research results show that Service Quality has a significant influence on Visitor Satisfaction. This is proven by the simple linear regression test value of 0.000 (smaller than 0.05) and the t test results show t_{count} of 15.683 (greater than t_{table} of 1.660). Apart from that, the results of the coefficient of determination test (R^2) show a value of 72%, which means that Service Quality influences Visitor Satisfaction by 72%, while the remaining 28% is influenced by other variables. Suggestions for libraries are to increase the number of officers, update book collections, and ensure that books are placed in accordance with layout codes. Visitors are also expected to make good use of the available facilities to support improving the quality of services in the library.

Keywords: 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 Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan 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. Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan diterima oleh masyarakat.

Menurut Harbani Pasolong (2021:305-306), keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan pengunjung” dengan kualitas pelayanan.

Perpustakaan sebagai tempat tujuan mahasiswa atau masyarakat dalam mencari informasi serta edukasi secara ilmiah maupun non ilmiah, Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang berkunjung. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan seperti kurangnya tenaga kerja yang bertugas. Permasalahan lainnya seperti kurangnya pembaruan buku-buku ilmiah maupun non-ilmiah dan adanya buku yang diletakkan tidak sesuai dengan kode buku atau berantakan.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan? dan seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?.

METODE

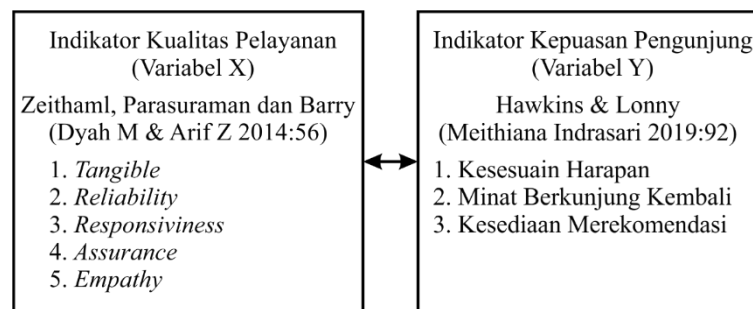
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada 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.

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 Juni-Agustus 2023 sebanyak 3104 pengunjung perpustakaan

dan pegawai Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebanyak 3 orang. Jadi, total populasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 3107 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 97 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



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

Variabel	Butir (Item)	Koefisien <i>Pearson Correlation</i>	r_{tabel}	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,791	0,1663	Valid
	2	0,550	0,1663	Valid
	3	0,733	0,1663	Valid
	4	0,764	0,1663	Valid
	5	0,351	0,1663	Valid
	6	0,709	0,1663	Valid
	7	0,749	0,1663	Valid
	8	0,748	0,1663	Valid
	9	0,728	0,1663	Valid
	10	0,662	0,1663	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	1	0,803	0,1663	Valid
	2	0,521	0,1663	Valid
	3	0,687	0,1663	Valid
	4	0,802	0,1663	Valid
	5	0,734	0,1663	Valid
	6	0,812	0,1663	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

Variabel X		Variabel Y	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10	.826	6

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			97
Normal Parameters	Mean		
	Std. Deviation		
Most Extreme Differences	Absolute		
	Positive		
	Negative		
Test Statistic			.089
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.235
		Upper Bound	.486

Hasil dari uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai $0,361 > 0,05$, 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
1	Regression	863.550	1	863.550	245.942
	Residual	333.563	95	3.511	
	Total	1197.113	96		

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX

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	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.321	1.371		.017
	Kualitas Pelayanan (X)	.525	.034	.849	.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 Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.718	1.874
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)				

Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai yaitu sebesar 72%, sehingga diketahui bahwa ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu sebesar 72% sedangkan 28% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”, maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari sebesar 0,05 dan hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 15,683 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,660 dan hasil pengujian tersebut menunjukkan pernyataan lain yaitu semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan akan meningkat dan sebaliknya semakin buruk Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan maka Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan akan menurun.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat dikatakan berpengaruh sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) atau *R Square*, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *R Square* sebesar 0,721 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah dengan persentase sebesar 72%.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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.

- Abdhul, Y. (2022) Perpustakaan Daerah: Definisi, Fungsi, dan Contoh. Tersedia pada: <https://deepublishstore.com/pengadaan/perpustakaan-daerah/> (Diakses: 24 September 2023).
- Aida, N. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Anonim (2020) Pengertian, Tujuan, dan Peran Perpustakaan. Tersedia pada: <https://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=pengertian,tujuan#:~:text=Menurut UU Perpustakaan pada Bab,melalui beragam cara interaksi pengetahuan> (Diakses: 21 September 2023).
- Anonim (2021) Mengenal 8 Jenis-Jenis Perpustakaan di Sekitar Kita. Tersedia pada: <https://duniaperpustakaan.com/2021/01/mengenal-8-jenis-jenis-perpustakaan-di-sekitar-kita.html> (Diakses: 21 September 2023).
- Azizah, R. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) Studi Kasus SPBU Muara Tapus. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Fathoni, M.I. dan Suyanto, Y. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Gunung Kidul: Jurnal Ilmiah Keuangan dan Akuntansi Bisnis.
- Indonesia (2003) Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tersedia pada: https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf (Diakses: 21 September 2023).
- Indonesia (2009) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tersedia pada: <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf> (Diakses: 22 September 2023).
- Indonesia (2017) Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017. Tersedia pada: https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/perkaPnri_07_17.pdf.
- Indonesia (2020a) Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 21 Tahun 2020. Kandungan: Dispersi Hulu Sungai Selatan.
- Indonesia (2020b) Peraturan Bupati Hulu Sungai Selatan Nomor 91 Tahun 2020. Tersedia pada: https://peraturan.bpk.go.id/Download/186980/PERBUP_NO_91_TH_2020_TUPOKSI_DISPERPUS.pdf (Diakses: 24 September 2023).
- Indonesia (2020c) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Tersedia pada: https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No.43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan.pdf (Diakses: 23 September 2023).
- Indrasari, M. (2019) Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Marisa (2021) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Moenir, H.S. (2011) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhlisah (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Mutiarin, D. dan Zaenudin, A. (2014) Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Napitupulu, P. (2014) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Rahayu, A.Y.. (2020) Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saraswati (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sugiyono (2016) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Uyun, M. dan Yoseanto, B.L. (2022) Pengantar Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Yusi, W.W. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Kota Malang. Malang: Universitas Katolik Widya Karya Malang.
- Zulkarnain (2020) Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Tersedia pada: [https://dpk.kalbarprov.go.id/undang-undang-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/amp/#aoh=16659329314248&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari %251%24s](https://dpk.kalbarprov.go.id/undang-undang-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/amp/#aoh=16659329314248&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%251%24s) (Diakses: 24 September 2023).