

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PEMBACA DI PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN SUMENEP**

RUSNANI

(rusnani08@gmail.com)

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wiraraja Sumenep

ABSTRAK

Dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa pemerintah melakukan berbagai upaya salah satunya peningkatan sarana pendidikan. Perpustakaan adalah salah satu bentuk peningkatan sarana pendidikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tentang materi-materi pendidikan. Perpustakaan Daerah merupakan perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pengelolaan perpustakaan dipimpin oleh kepala seksi perpustakaan dan dibantu 3 orang pegawai dan 3 orang tenaga honorer. Karena pengelolanya tidak mempunyai keahlian sebagai pustakawan maka pelayanannya kurang memuaskan pembaca, hal ini terbukti dalam uji F bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Staf (X1), Kepribadian/Sikap (X2), Koleksi buku (X3), Klasifikasi (X4), Katalog (X5), Lingkungan (X6), Lokasi (X7) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembaca, sedangkan dari uji t hanya X1 (staf), dan X5 (katalog) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan pembaca).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

PENDAHULUAN

Dewasa ini minat membaca masyarakat semakin meningkat baik dikalangan siswa, mahasiswa, praktisi, maupun masyarakat umum, dengan tujuan untuk menambah pengetahuan sesuai dengan kebutuhan dan profesi masing-masing. Sejalan dengan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi kita memang membutuhkan banyak informasi baik lokan maupun secara global untuk itu perlu banyak membaca agar tidak ketinggalan infomasi. Disamping membaca banyak cara lain untuk mendapatkan informasi melalui media elektronik seperti TV, radio, dan internet. Untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan masyarakat menciptakan sebuah tempat yang menyediakan media seperti buku, majalah, koran, dll yang disebut perpustakaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya bebagai jenis perpustakaan :

1. Tanggapan terhadap berbagai pustaka, misalnya buku, majalah, film, rekaman suara. Berbagai perpustakaan menunjukkan tanggapan yang berbeda terhadap bebagai jenis bahan pustaka.

2. Tanggapan terhadap keperluan informasi berbagai kelompok pembaca. Misalnya anak dibawa umur lima tahun, pelajar, mahasiswa, peneliti, ibu rumah tangga, remaja putus sekolah dan sejenisnya.
3. Tanggapan yang berlainan terhadap spesialisasi subyek termasuk ruang lingkup subyek serta rincian subyek. Dalam kenyataan sehari-hari pembaca mempunyai minat dan keperluan informasi yang berbeda derajat kedalamannya walaupun subyeknya sama.

Perpustakaan daerah adalah perpustakaan umum didirikan oleh pemerintah daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah kabupaten yang berfungsi untuk pusat belajar, jasa *referens* dan informasi, penelitian dan *referens* bagi seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan daerah yang ada di Kabupaten Sumenep termasuk perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah yang berlokasi di jalan K.Ahmad Sajad Bangselok Sumenep. Perpustakaan daerah mempunyai banyak koleksi buku mulai dari tingkat SD, MI, SMP, Tsanawiyah, Aliyah, SMA, dan perguruan tinggi dari berbagai jurusan.

Melihat dari koleksi buku yang ada seharusnya perpustakaan ini ramai oleh pengunjung untuk membaca atau pinjam buku, tapi kenyataannya tidak seperti yang kita bayangkan, pengunjung yang datang hanya sedikit dikarenakan kurang tertibnya dalam penataan buku sehingga para pengunjung kesulitan mencari buku yang dibutuhkan walaupun didaftarnya sebenarnya ada.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembaca di perpustakaan daerah. Tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan kepuasan pembaca sehingga hasil penelitian ini bisa memberikan masukan kepada perpustakaan daerah terkait kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISA

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (X) dalam hal ini kualitas pelayanan yang terdiri dari 7 indikator antara lain : X1 adalah staf perpustakaan, X2 adalah sikap/kepribadian, X3 adalah koleksi buku, adalah klasifikasi, X5 adalah katalog, X6 adalah lingkungan, X7 adalah lokasi, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pembaca (Y).

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep karena merupakan satu-satunya perpustakaan umum daerah yang melayani semua lapisan masyarakat di kota Sumenep. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer artinya data yang diperoleh langsung dari responden melalui angket atau kuesioner, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kantor perpustakaan berupa dokumen dan laporan.

Perpustakaan Daerah adalah perpustakaan umum yang melayani semua masyarakat di kabupaten Sumenep mulai dari siswa TK, SD, MI, SMP, Thsanawiyah, SMA, MAN, Perguruan Tinggi dan masyarakat umum. Pada awalnya perpustakaan daerah merupakan perpustakaan milik Pemerintah Daerah yang berada di bagian Humas/Kesra yang hanya melayani kebutuhan Pemerintah Daerah. Kemudian pada tahun 2000 digabung menjadi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 24 tanggal 7 Desember 2000 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. Sedangkan tugas pokok dan fungsinya dimuat dalam Keputusan Bupati Nomor 01 tanggal 17 Januari 2001 tentang Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah pasal 918 sampai pasal 931.

Kemudian Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep nomor 03 tahun 2006 tentang pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah, serta Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 12 tahun 2006 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 03 tahun 2006, sedangkan tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 04 tahun 2006 tentang tugas dan fungsi Organisasi Lembaga Teknis Daerah pasal 245 sampai 258.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten nomor 17 tanggal 12 November tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumenep berubah menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumen Kabupaten Sumenep, sedangkan Tugas dan Fungsinya tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 29 tanggal 17 Desember tahun 2008 tentang Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah pasal 110 sampai dengan 115.

Perpustakaan Umum Daerah terdiri dari perpustakaan umum, perpustakaan keliling, dan taman baca yang tersebar di 5 desa antara lain : desa Kertasada, desa Talango, desa Batangbatang, desa Dasuk, dan desa Guluk-guluk. Anggota perpustakaan seluruhnya sebanyak 12.000 orang, waktu peminjaman untuk dalam kota selama satu minggu dan untuk luar kota selama dua minggu, bagi peminjam yang melebihi dari waktu yang ditentukan dikenakan sanksi Rp 200,-/hari/buku.

Perpustakaan keliling terdiri dari mobil dan paket yang berupa box sebanyak 42 box yang berisi 100 eksemplar tiap box dan box ini diantar ke lembaga yang membutuhkan, lamanya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pengelola Perpustakaan Daerah sebanyak 4 orang dari pegawai negeri dan dibantu 3 orang dari tenaga honorer.

Analisa Data

1. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1
Correlations

| | | Yrat | X1rat | X2rat | X3rat | X4rat | X5rat | X6rat | X7rat |
|-------|---------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Yrat | Pearson Correlation | 1 | ,645** | ,252* | ,540** | ,451** | ,551** | ,138 | ,335** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,011 | ,000 | ,000 | ,000 | ,169 | ,001 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X1rat | Pearson Correlation | ,645** | 1 | ,243* | ,523** | ,577** | ,482** | ,184 | ,448** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,015 | ,000 | ,000 | ,000 | ,065 | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X2rat | Pearson Correlation | ,252* | ,243* | 1 | ,115 | ,219* | ,203* | ,085 | ,138 |
| | Sig. (2-tailed) | ,011 | ,015 | | ,250 | ,028 | ,041 | ,400 | ,169 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X3rat | Pearson Correlation | ,540** | ,523** | ,115 | 1 | ,585** | ,708** | ,307** | ,297** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,250 | | ,000 | ,000 | ,002 | ,003 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X4rat | Pearson Correlation | ,451** | ,577** | ,219* | ,585** | 1 | ,465** | ,381** | ,427** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,028 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X5rat | Pearson Correlation | ,551** | ,482** | ,203* | ,708** | ,465** | 1 | ,357** | ,325** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,041 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,001 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X6rat | Pearson Correlation | ,138 | ,184 | ,085 | ,307** | ,381** | ,357** | 1 | ,354** |
| | Sig. (2-tailed) | ,169 | ,065 | ,400 | ,002 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| X7rat | Pearson Correlation | ,335** | ,448** | ,138 | ,297** | ,427** | ,325** | ,354** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,169 | ,003 | ,000 | ,001 | ,000 | |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel diatas:Nilai korelasi X1 dengan Y = 0,645 dengan nilai signifikan 0,000 artinya terdapat korelasi yang cukup kuat antara X1 dan Y

- a) Nilai korelasi X2 dengan Y = 0,252 dengan nilai signifikan 0,01 artinya terdapat korelasi antara X2 dan Y tapi sangat lemah
- b) Nilai korelasi X3 dengan Y = 0,540 dengan nilai signifikan 0,000 artinya terdapat korelasi yang cukup kuat antara X3 dan Y
- c) Nilai korelasi X4 dengan Y = 0,451 dengan nilai signifikan 0,000 artinya terdapat korelasi antara X1 dan Y tapi lemah
- d) Nilai korelasi X5 dengan Y = 0,551 dengan nilai signifikan 0,000 artinya terdapat korelasi yang cukup kuat antara X5 dan Y
- e) Nilai korelasi X6 dengan Y = 0,138 dengan nilai signifikan 0,169 artinya korelasi antara X6 dan Y tidak signifikan
- f) Nilai korelasi X7 dengan Y = 0,335 dengan nilai signifikan 0,001 artinya terdapat korelasi antara X7 dan Y tapi lemah

2. Uji Validitas

Untuk Variabel Y dari pengujian variabel semua indikator dari variabel Y1 sampai Y5 dinyatakan valid karena nilai *corrected item total correlation* > 0,296 (r tabel dg $\alpha = 0,05$ dan $n = 30$) kecuali Y6 tidak valid. Untuk variabel X dari pengujian variabel, semua indikator dari variabel X1 sampai X7 dinyatakan realibel/handal karena nilai *cronbach's alpha* > 0,7 sedangkan nilai dari *corrected item total correlation* > 0,296 (r tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan $n = 30$) untuk semua indikator X1 sampai X7 dinyatakan valid.

3. Uji F

Dalam analisa ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari staf, kepribadian/sikap, koleksi buku, klasifikasi, katalog, lingkungan, lokasi terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pembaca.

Tabel 2
Annova^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 22,228 | 7 | 3,175 | 13,999 | ,000 ^a |
| | Residual | 21,094 | 93 | ,227 | | |
| | Total | 43,322 | 100 | | | |

a. Predictors: (Constant), X7rat, X2rat, X3rat, X6rat, X1rat, X4rat, X5rat

b. Dependent Variable: Yrat

Tabel 3
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,716 ^a | ,513 | ,476 | ,47626 | 2,022 |

a. Predictors: (Constant), X7rat, X2rat, X3rat, X6rat, X1rat, X4rat, X5rat

b. Dependent Variable: Yrat

Pada tabel Model Summary, R square = 0,513 artinya variabel staf (X1), kepribadian/sikap (X2), koleksi buku (X3), klasifikasi (X4), katalog (X5), lingkungan (X6), lokasi (X7) secara bersama-sama menjelaskan berpengaruh kepada variabel Y (kepuasan pembaca) sebesar 51,3% yang berarti bahwa setiap perubahan variabel X sebesar 100% maka variabel Y akan berubah sebesar 51,3 % selebihnya ada variabel lain yang berpengaruh sebesar 48,7% . Dari data di tabel terlihat secara serentak semua

4. Uji parsial (uji t)

Dari data di tabel *Coefficients* menjelaskan bahwa :

- a. Pada variabel (X1) t hitung sebesar 4,312 sedangkan tingkat signifikansinya 0,00 artinya t hitung lebih kecil dari 0,05 maka secara parsial variabel staf (X1) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 4
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1,681 | ,330 | | 5,091 | ,000 | | |
| X1rat | ,327 | ,076 | ,426 | 4,312 | ,000 | ,536 | 1,866 |
| X2rat | ,023 | ,021 | ,084 | 1,106 | ,272 | ,910 | 1,098 |
| X3rat | ,104 | ,079 | ,151 | 1,318 | ,191 | ,398 | 2,510 |
| X4rat | ,004 | ,069 | ,006 | ,059 | ,953 | ,497 | 2,013 |
| X5rat | ,214 | ,096 | ,240 | 2,223 | ,029 | ,450 | 2,223 |
| X6rat | -,108 | ,093 | -,097 | -1,160 | ,249 | ,756 | 1,322 |
| X7rat | ,029 | ,062 | ,041 | ,474 | ,637 | ,705 | 1,419 |

- b. Pada variabel (X5) t hitung sebesar 2,223 sedangkan tingkat signifikansinya 0,029 artinya t hitung lebih kecil dari 0,05 maka secara parsial variabel staf (X5) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
 - c. Sedangkan variabel X2, X3, X4, X6, X7 tingkat signifikansinya lebih dari 0,05 artinya secara individu tidak berpengaruh terhadap Y.
- Jadi hanya X1 dan X5 yang berpengaruh signifikan secara parsial pada variabel Y .

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF < 5 dan nilai tolerance < 1 (tabel Coefficients).

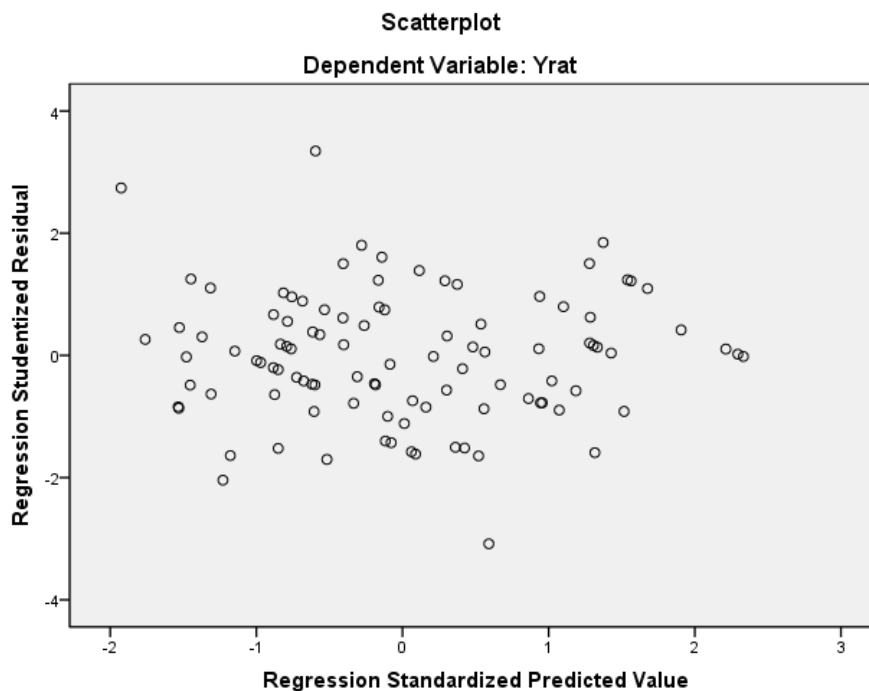
2. Uji Autokorelasi

Pada tabel model *Summary*, nilai Durbin –Watson = 2,022 → tidak terjadi autokorelasi krn berada diantara du dan 4du (dari tabel durbin-Watson, dn = 101 dan banyak variabel X = 7 maka du = 1,826)

3. Uji Heretokedastisitas

Dari scatterplot berada di atas grafik menyebar disekitar 0 secara acak → artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 1



Tabel 5
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Standardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-----------------------|
| N | | 101 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | ,96436508 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,058 |
| | Positive | ,058 |
| | Negative | -,040 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,587 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,881 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Normalitas

H0 : residual berdistribusi Normal

H1 : residual berdistribusi tidak Normal

Nilai asymp. Sig. (2-tailed) = 0,881 > dari 0,05 → tidak tolak H0 artinya variabel Y berdistribusi normal.

5. Uji Linieritas

Dari scatterplot pada gambar 1, grafik menyebar disekitar 0 secara acak → artinya LINIER. NPar Tests.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari Uji F bahwa X1 (Staf), X2 (Kepribadian/sikap), X3 (Koleksi buku), X4 (Klasifikasi), X5 (Katalog), X6 (Lingkungan), X7 (Lokasi) secara bersama sama berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Pembaca) karena nilai signifikannya < 0,05.
2. Dilihat dari Uji t hanya X1 (staf) dan X5 (katalog) yang secara parsial/individu berpengaruh terhadap Y.

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan serta hasil dari analisa dan pembahasan maka disarankan :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya-upaya yang berhubungan dengan perpustakaan.
2. Staf/pegawai perpustakaan sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan pembaca sehingga perlu rekrutmen staf pustakawan yang sesuai dengan bidangnya.

3. Penataan dan klasifikasi harus selalu dimonitor setiap akhir jam kerja sehingga pembaca mudah dalam mencari buku yang dibutuhkan.
4. Perlu ada pemilahan keanggotaan sesuai dengan tingkat sekolah dan umum sehingga dapat mengetahui jumlah kebutuhan buku. Perlu dilakukan pelatihan bagi semua staf agar dapat memberikan informasi yang tepat sesuai kondisi di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Anwar Sanusi. 2001. *Metodologi Penelitian bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Basuki, Sulistiyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Endang Fatmawati. 2010. *The Art of Library*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lasa, HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Suyanto, Bagong, Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenad Media Group.