

Herlina Aurelia Vanensia J. Billi

by UNITRI Press

Submission date: 16-Sep-2022 02:07PM (UTC+0700)

Submission ID: 1895873882

File name: Herlina_Aurelia_Vanensia_J._Billi.docx (200.43K)

Word count: 1196

Character count: 8208

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN

PEMUSTAKA

(Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang)

SKRIPSI



Oleh :

HERLINA AURELIA VANENSIA J. BILLI

2018210120

RINGKASAN

17 Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang pernah mengunjungi perpustakaan umum Kota Malang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sumber data primer meliputi angket dan sumber data sekunder berupa dokumen dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Keabsahan data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisa data yang digunakan yaitu teknik regresi linier sederhana meliputi uji normalitas, uji koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan uji t (*t-test*). Hasil uji penelitian menggunakan program *SPSS Versi 24 for Windows* menyatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan pustakawan berpengaruh 65,3% terhadap kepuasan pengguna (pemustaka) pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Ini memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (pemustaka). Sedangkan sisanya 34,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kepuasan pemustaka, kualitas pelayanan pustakawan, perpustakaan daerah

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, mengakibatkan pengembangan informasi yang kian hari kian meningkat. Maka dari itu, aparatur sebagai lembaga fasilitator layanan publik perlu mengembangkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat, satu di antaranya yaitu dengan menyediakan perpustakaan umum. Perpustakaan sebagai satu di antara lembaga pada bidang jasa sangat berperan penting dalam menyimpan, merawat, melestarikan serta menyajikan sumber informasi yang diperlukan masyarakat khususnya pemustaka sebagai pengunjung perpustakaan tersebut. (Ngatini, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dalam Pasal 1 (6) dijelaskan bahwa : “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi”. Perpustakaan umum berperan sebagai pusat informasi untuk memberikan layanan kepada pengguna dan untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan serta sebagai sarana untuk mencerdaskan publik, maka dari itu perpustakaan umum diharapkan untuk menyediakan sistem pelayanan secara maksimal (berkualitas) bagi pemustaka.

Pelayanan berkualitas dapat ditunjukkan melalui kinerja serta sikap pustakawan sebagai pengelola dan penyedia layanan perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan BAB 1 Pasal 1 ayat (8) menyatakan bahwa : “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Maka dengan itu, pustakawan diharapkan mampu untuk dapat memposisikan diri sebagai pribadi yang profesional sehingga bisa memberikan pelayanan secara optimal. Dengan layanan yang diberikan secara optimal, tentunya pemustaka akan mendapatkan kepuasan dan pastinya minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan juga akan meningkat (Ngatini, 2018).

Dengan dilakukannya evaluasi pada kualitas layanan pustakawan, maka cara serta upaya dalam membenahi kualitas pelayanan perpustakaan dapat dikerjakan secara terstruktur dan teratur. Apabila pelayanan yang dibagikan bagus dan memenuhi keperluan informasi pemustaka, maka bisa dikatakan bahwa harapan pemustaka sudah terpenuhi dan minat pemustaka terhadap layanan perpustakaan juga meningkat membuat pemustaka merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang dibagikan. Namun, jika keperluan informasi yang dibutuhkan tidak seperti yang dibayangkan (harapkan), maka pastinya pemustaka merasa tidak puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Maka dari itu, kepuasan juga merupakan salah satu faktor penting akan keberhasilan suatu pelayanan. Tercapainya kepuasan pemustaka tidak hanya didukung dengan tersedianya koleksi bacaan, akan tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka bahkan interaksi atau komunikasi yang diberikan oleh pustakawan juga dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka dapat tercapai, jika hal-hal tersebut dilakukan secara bersama-sama dan maksimal maka persepsi

serta pandangan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah baik (Risparyanto, 2017).

Kota Malang tidak hanya dikenal dengan destinasi wisata alamnya tapi juga dikenal sebagai salah satu kota di Jawa Timur yang disebut sebagai kota pelajar atau kota pendidikan, hal tersebut dapat ditinjau dari banyaknya lembaga pendidikan yang berada di Kota Malang sebanyak 301 buah mulai dari SMP/MTS negeri dan swasta, SMA/MA negeri dan swasta, perguruan tinggi dan lembaga pendidikan non-formal (malang.go.id, 2022). Selain itu, dapat dilihat dari jumlah mahasiswa pada setiap perguruan tinggi di Kota Malang yang setiap tahunnya cenderung meningkat. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan fasilitas pendukung pendidikan dalam memaksimalkan potensi Kota Malang sebagai kota pendidikan, salah satunya adalah didukung dengan ketersediaan informasi oleh perpustakaan umum. Perpustakaan Umum merupakan sebuah bangunan yang didalamnya terdapat koleksi buku maupun media informasi meliputi media cetak maupun media non-cetak yang bisa dipergunakan oleh masyarakat umum dan dikelola oleh sebuah kota atau institusi. Dengan adanya perpustakaan umum, tidak hanya memenuhi keperluan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akan tetapi juga memenuhi kebutuhan edukasi pada masyarakat (Mafida, Haryotedjo, dan Amelia. 2021).

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai satu diantara instansi penyedia jasa layanan memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi setiap tuntutan pemustaka khususnya masyarakat Kota Malang terhadap kebutuhan informasi dan di dalamnya harus sesuai dengan harapan pengguna (pemustaka). Namun nyatanya masih memiliki kekurangan saat memberikan pelayanan yaitu : “Permasalahan-permasalahan seperti tidak tersedianya sarana komputer tidak terkoneksi dengan internet maka hal ini tidak sesuai dengan standar nasional. Permasalahan berikutnya dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas belum tampak ramah

(kurangnya senyum, sapa, dan salam), serta kurang validnya informasi didalam OPAC(*Online Public Access Catalogue*) dengan koleksi yang berada di rak, dengan kekurangan tersebut membuat pemustaka selalu kesusahan dalam mencari sumber bacaan yang dibutuhkan”. Kenyataan ini dapat dideskripsikan bagaimana masyarakat dapat mengevaluasi dan meninjau pelayanan yang dibagikan bersifat positif (baik) atau negatif (buruk), dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Novianti, Mindarti, dan Hermintatik. 2016).

Maka dari itu, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan informasi, dan tanpa kualitas pelayanan, kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan informasi tidak akan tercapai. Dengan adanya kajian terkait kualitas pelayanan dapat menarik perhatian secara luas dari para pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan penyedia informasi bagi pemustaka, sehingga bisa memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal dalam memenuhi kepuasan pemustaka dan pastinya akan berdampak pada minat kunjung pemustaka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Akademis

1. Bagi Peneliti Berikutnya, dimana penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan referensi pengetahuan baru ataupun sebagai perbandingan variabel penelitian selanjutnya.
2. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DISPUSSIPDA) Kota Malang, penelitian ini diharapkan bisa membagikan gambaran terkait pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas bagi pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan.

2. Manfaat Secara Praktis

Menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi Kualitas Pelayanan Pustakawan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uib.ac.id Internet Source	6%
2	Submitted to Harvard High School Student Paper	1%
3	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin Saifudin, Rosana Eri Puspita. "KUALITAS LAYANAN SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN", Pustabilia: Journal of Library and Information Science, 2019 Publication	1%
6	eprints.uwp.ac.id Internet Source	1%
7	media.neliti.com Internet Source	1%

8	denanang.blogspot.com Internet Source	1 %
9	es.scribd.com Internet Source	1 %
10	repository.umsu.ac.id Internet Source	1 %
11	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
12	semarangkab.go.id Internet Source	1 %
13	eprints.umm.ac.id Internet Source	1 %
14	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	1 %
15	karya-ilmiah.um.ac.id Internet Source	1 %
16	rahmailil.student.umm.ac.id Internet Source	1 %
17	stie-yappas.ac.id Internet Source	1 %
18	dispussipda.malangkota.go.id Internet Source	1 %
19	mafiadoc.com Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On