

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA PALEMBANG**

**DI SUSUN OLEH :**

**NAMA MAHASISWA : PUTRI TIARA**

**NIM : 20.11.133**

**ABSTRACT**

*Putri Tiara, 2024. The Influence of Service Quality and Library Facilities on User Satisfaction at the Palembang City Library and Archives Service. Public Administration Study Program at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Supervisor (I) Mr. Dr. Supardi, S.Sos., M.Si and assistant supervisor (II) Mr. M. Sattarudin, S.Sos., M.Si.*

*Public services basically involve very broad aspects of life. Quality services play an important role in shaping public satisfaction, the better the quality of the services and facilities provided, the higher the level of satisfaction felt by the public. The purpose of this study is to determine the Influence of Service Quality and Library Facilities on User Satisfaction at the Palembang City Library and Archives Service.*

*The research method used is a quantitative method and data collection is carried out by means of observation, literature study and questionnaires. The data analysis technique uses the multiple linear test method. Based on the research results, it can be concluded that using the f test and t test with a significant level of 5% shows that Service Quality and Library Facilities have a simultaneous effect with the results of multiple linear regression in the F test count (6.445) greater than the F table (3.09). While partially through the t test, the calculated t for each Service Quality variable (X1) is 7.726 while Library Facilities (X2) is - 5.970 greater than the t table value of 1.985*

*Therefore, the independent variables, namely the Service Quality and Library Facilities variables, have an effect on the dependent variable, namely Public Satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Library Facilities and Public Satisfaction**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut banyak aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik merupakan pondasi utama dalam memastikan pemenuhan hak-hak warga negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari pelayanan yang berbentuk pengaturan maupun dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien tidak hanya mencerminkan kualitas sebuah pemerintahan, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Dalam era reformasi dewasa ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu baik dari sektor pemerintahan maupun swasta. Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi. Kecepatan, aksesibilitas, dan transparansi menjadi kata kunci dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab penuh dan terus menerus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam masyarakat modern yang semakin terhubung, kebutuhan akan pelayanan publik yang profesional tidak hanya mencakup kemudahan akses, tetapi juga responsivitas dan transparansi.

Sebagai hasil dari tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, tugas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menjadi semakin menantang. Tantangan ini mendorong perubahan dalam pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik, di mana fokus utama adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pentingnya memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat merupakan aspek krusial dalam pemerintahan modern. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memiliki peran utama dalam menciptakan lingkungan di mana pelayanan publik dapat diakses dengan mudah, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih penting daripada sebelumnya.

Pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan fasilitas yang disediakan oleh penyedia pelayanan tersebut. Fasilitas ini menjadi pondasi utama dalam memastikan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Berbagai jenis fasilitas seperti gedung, teknologi, sumber daya manusia, dan sarana pendukung lainnya memainkan peran kunci dalam menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang disediakan.

Gedung atau tempat fisik yang digunakan sebagai pusat pelayanan publik sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Fasilitas ini harus dirancang dan dikelola sedemikian rupa sehingga memudahkan akses masyarakat dan memberikan

lingkungan yang nyaman. Dalam hal ini, penyedia pelayanan publik perlu memperhatikan aspek desain arsitektur yang ramah pengguna dan mengakomodasi kebutuhan beragam kelompok masyarakat.

Selain itu teknologi berperan sebagai fasilitator utama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi daring atau sistem basis data terintegrasi, dapat mengurangi waktu tunggu dan proses administratif, sehingga memberikan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat. Peningkatan teknologi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik juga menjadi bagian integral dari fasilitas yang memengaruhi kualitas pelayanan. Pelatihan, kemampuan interpersonal, dan komitmen personel dapat menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa dihargai dan didengar. Oleh karena itu, penyedia pelayanan publik perlu memastikan bahwa SDM-nya memiliki kemampuan dan etos kerja yang sesuai dengan standar pelayanan yang diinginkan.

Secara keseluruhan, fasilitas yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik merupakan elemen yang tak terpisahkan dari pengalaman masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut. Perhatian terhadap desain, teknologi, personel, dan sarana pendukung lainnya merupakan bagian integral dari upaya penyedia pelayanan publik untuk menciptakan

lingkungan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap keterkaitan ini, penyedia pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat yang dilayani.

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk serta pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menurut Kothler dalam Harbani Pasolog (2010 : 145) adalah tingkat perasaan seseorang (masyarakat) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014 : 354) mendefinisikan Kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berbagai cara dilakukan oleh lembaga pemerintahan untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal untuk memperoleh kepuasan masyarakat, salah satu lembaga pemerintahan itu adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang. Perpustakaan yang berada di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kota Palembang merupakan lembaga pelayanan publik yang memberikan layanan publik terhadap kemudahan akses literasi kepada masyarakat.

Perpustakaan adalah suatu lembaga atau badan tertentu yang mengelola buku-buku atau berupa bahan pustaka lainnya maupun selain buku seperti surat kabar, majalah dan lain sebagainya yang disusun, disimpan dan diatur secara teratur menurut sistem sehingga memudahkan pembaca untuk mencari sebuah buku yang diinginkan dan dapat digunakan oleh setiap pemakainya sebagai sumber informasi (Bafadal, 2016:3).

Menurut Sulistiyo Basuki (1991:3) Perpustakaan adalah sebuah ruang, sebuah dari ruang atau gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang bisa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk di jual.

Fungsi perpustakaan tidak hanya terbatas pada penyediaan koleksi bahan bacaan, tetapi juga melibatkan upaya dalam meningkatkan literasi dan pengetahuan masyarakat. Perpustakaan ini menjembatani akses masyarakat terhadap informasi dan pengetahuan, mendukung pendidikan, serta memfasilitasi kegiatan belajar dan mengajar.

Selain itu, perpustakaan ini juga berperan sebagai pusat informasi lokal yang menghimpun dan menyajikan berbagai informasi terkait Kota Palembang. Dengan memiliki koleksi yang mencakup sejarah, budaya, dan perkembangan kota, perpustakaan ini tidak hanya

menjadi tempat mencari referensi, tetapi juga sebagai wadah memahami identitas dan potensi bagi masyarakatnya.

Perpustakaan tidak hanya sebagai pusat informasi dan layanan bahan pustaka yang sangat penting, melainkan juga berfungsi sebagai tempat bimbingan, pusat rekreasi dan pusat bimbingan belajar di ruang lingkungannya. Penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat itu sendiri mengacu kepada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dimana pada pasal 7 disebutkan bahwa : “Pemerintah berkewajiban menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai sumber belajar masyarakat.”

Di sisi lain, perpustakaan berfungsi untuk mendukung Sistem Pendidikan Nasional sebagaimana diatur dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga pelayanan publik, perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi berkala terhadap koleksi, layanan, dan infrastruktur perpustakaan dilakukan untuk memastikan bahwa perpustakaan tetap relevan dan efektif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, perpustakaan ini tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi juga menjadi wadah dinamis yang mendukung pertumbuhan intelektual

dan sosial masyarakat Kota Palembang.

Seringkali yang menjadi permasalahan di Perpustakaan adalah berkaitan dengan permasalahan pelayanan dan ketidakberdayaan fasilitas. Misalnya ketiadaan tempat, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kepuasan yang tinggi bagi penggunaannya. Sebaliknya, dengan keterbatasan Pelayanan dan fasilitas perpustakaan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulit pula mewujudkan kepuasan yang tinggi bagi penggunaannya

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang harus diperhatikan dan ditingkatkan untuk kenyamanan pengunjung, penting untuk diketahui bahwa fasilitas perpustakaan tidak hanya mencakup fisik ruang perpustakaan dan koleksi buku, tetapi juga berbagai komponen lainnya seperti teknologi informasi, program-program literasi dan dukungan sumber daya manusia

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang pada hari Kamis, tanggal 7 Desember 2023 ditemukan indikasi masalah seperti masih kurangnya jumlah meja dan kursi yang disediakan untuk fasilitas membaca oleh pemustaka, sehingga apabila sedang banyak pengunjung yang datang, sering tidak kebagian meja dan kursi. Menurut peraturan Permendiknas No. 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana. Perpustakaan menyediakan sekurang-kurangnya 10 meja baca dan 20 kursi baca. Sedangkan yang tersedia

di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang hanya terdapat 6 meja baca dan 12 kursi baca. Kemudian, tidak tersedia komputer untuk pelayanan, sehingga para pustakawan masih melakukan pencatatan peminjaman dan pengembalian bahan Pustaka (buku) secara manual.

Kemudian tidak sedikit ditemukan kasus bahwa pemustaka kesulitan menggunakan *OPAC (Online Public Access Catalog)*. Pertama, pemustaka sering tidak menemukan koleksi yang dicari di rak buku, meskipun sudah mencarinya melalui *OPAC (Online Public Access Catalog)*. Ketika ditelusur melalui *OPAC* judul buku yang dicari tersedia, namun setelah dicari ke rak buku ternyata buku nya tidak ada. Kedua, pemustaka lebih sering bertanya dengan petugas dimana letak buku atau di rak mana mereka dapat menemukan buku tertentu, padahal mereka tahu bahwa perpustakaan sudah menyediakan alat bantu penelusuran untuk mencari koleksi, yaitu *OPAC*.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang?

- b. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab masalah pokok yang telah dirumuskan diatas yaitu :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang.
- b. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palembang.

### **1.4 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2019 : 99) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Rancangan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah

mengenai ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, dimana hipotesis nol ( $H_0$ ) merupakan hipotesis tentang tidak adanya pengaruh antara satu variabel yang diteliti dengan variabel lainnya yang pada umumnya dirumuskan untuk ditolak, sedangkan hipotesis tandingan atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) merupakan hipotesis penelitian.

Oleh karena itu hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

$H_{01}$  : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka

$H_{a1}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka

$H_{02}$  : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka

$H_{a2}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka

$H_{03}$  : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka

$H_{a3}$  : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan

terhadap kepuasan pemustaka

### 1.5 Kriteria Pengujian Hipotesis

Adapun Pengujian hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Uji T dan Uji F. Berikut ini uraian uji hipotesis tersebut :

1. Uji statistik t pada dasarnya untuk menguji hubungan antara variabel bebas, kualitas pelayanan (X1), fasilitas perpustakaan (X2) variabel terikat, kepuasan pemustaka (Y) secara masing-masing atau terpisah (Sugiyono 2014 : 187)

Rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = nilai t yang di hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel :

- a.  $H_0$  ditolak jika t hitung berada diwilayah penolakan  $H_0$ .
- b.  $H_a$  diterima jika t hitung berada diwilayah penerimaan  $H_0$ .

### 2. Uji F

Digunakan untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri-sendiri atau parsial (Sarwono, 2012 : 91). Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linear berganda. Jika nilai

probabilitas  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut WickGoeth dan Davis dalam (Algifari, 2017 : 120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan bahkan sikap masing-masing orang yang memberikan pelayanan dan yang dilayani.

Menurut Kotler dan Keller (2018 : 35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Wyckof Zulian Yamit (2010 : 47) pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat

kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, sebagai penerima layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jadi kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Maka dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Suatu lembaga pemerintahan dikatakan baik apabila bisa menyediakan pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemberian layanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan itu buruk.

#### **2.2 Fasilitas Perpustakaan**

##### **2.2.1 Pengertian Fasilitas Perpustakaan**

Fasilitas perpustakaan adalah segala sesuatu yang tersedia di perpustakaan yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan perpustakaan serta dapat menjadi daya tarik seperti ruangan yang digunakan untuk menyimpan koleksi perpustakaan, buku pustaka yang dapat membantu siswa dalam ketika pencarian referensi maupun sekedar mengisi waktu kosong dengan membaca, peralatan dan perlengkapan yang memadai sehingga pengunjung perpustakaan dapat merasa nyaman, dan alat-alat teknologi lainnya yang mempermudah suatu pekerjaan di perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan dirancang untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran, penelitian, dan pengembangan pribadi. Perpustakaan sebagai institusi terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat untuk menyediakan layanan yang relevan dan efektif.

### **2.2.2 Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan**

Menurut Sinta (2019:77) Perpustakaan memerlukan sarana dan prasarana atau fasilitas untuk mendukung aktifitas dan pekerjaan didalamnya. Sarana maupun fasilitas ialah salah satu kebutuhan pokok didalam perpustakaan sekolah. Sarana dan prasarana berhubungan erat dengan pelayanan perpustakaan.” Sarana itu lebih tertuju pada makna alat-alat yang diperlukan langsung dan keseharian dari pelayanan perpustakaan tersebut.

Prasarana perpustakaan merupakan fasilitas penunjang utama

untuk terselenggaranya aktivitas pelayanan perpustakaan. Sarana dapat ditinjau dari segi kegunaannya antara lain sebagai berikut Sinta (2019:77)

#### **1. Peralatan kerja**

Peralatan kerja ini, termasuk jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya. Dalam kegiatan di perpustakaan misalkan ruang perpustakaan, komputer, printer yang ada di perpustakaan membantu pustakawan melakukan pencatatan dan sirkulasi apabila ada proses peminjaman.

#### **2. Perlengkapan kerja**

Perlengkapan kerja Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, dan menambah kenyamanan dalam bekerja. Misalkan perlengkapan yang ada dalam perpustakaan yang berfungsi sebagai alat bantu yaitu: pena, koleksi buku, kertas, LCD, komputer, dan lain sebagainya.

#### **3. Perlengkapan bantu atau fasilitas**

Perlengkapan bantu atau fasilitas Perlengkapan bantu atau fasilitas merupakan barang yang membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan. Seperti AC, kipas angin, mesin, absen, dan lain-lain nya.

### 2.2.3 Indikator Fasilitas Perpustakaan

Indikator fasilitas perpustakaan adalah parameter atau tanda-tanda yang digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas dan ketersediaan fasilitas dalam suatu perpustakaan. Indikator ini membantu menentukan sejauh mana perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya dan sejauh mana fasilitasnya dapat mendukung misi dan tujuan perpustakaan.

Indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan (Bafadal, 2009:109) adalah sebagai berikut :

#### a. Ruangan perpustakaan

Ruang atau gedung adalah bagian penting penyelenggaraan perpustakaan. Gedung perpustakaan dilengkapi ruang-ruang spesial yang berfungsi untuk menyimpan koleksi, ruang baca atau belajar, ruang khusus menyalin, ruang kerja para pustakawan serta tenaga lainnya, dan ruang-ruang lain sesuai dengan layanan yang disediakan. Dalam pengelolaan ruangan perpustakaan hal yang perlu diperhatikan misalnya dalam penataan ruangnya yaitu tata ruang, dekorasi, penerangan dan ventilasi. Karena kondisi ruangan juga sangat menentukan keberhasilan pengelolaan perpustakaan. Oleh sebab itu harus ditata sebaik-baiknya agar dapat menumbuhkan rasa nyaman dan

menyengkan bagi pengunjung.

#### b. Peralatan dan perlengkapan perpustakaan

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan serta perlengkapan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Peralatan jenisnya yaitu peralatan habis pakai dan peralatan tahan lama. Peralatan habis pakai misalnya: pena, kertas tipis, buku catatan, kartu anggota, buku induk peminjaman, spidol, formulir pendaftaran, buku inventaris bahan-bahan pustaka dan lain-lain. Sedangkan perlengkapan perpustakaan sekolah yaitu kategori peralatan tahan lama diantaranya ada rak buku, atau almari buku, rak surat kabar, rak majalah, kabinet gambar, meja sirkulasi, lemari atau katalog kabinet dan kereta buku.

#### c. Koleksi bahan Pustaka

Perpustakaan adalah sejumlah bahan atau sumber-sumber informasi, baik berupa buku ataupun bahan bukan buku, yang dikelola untuk kepentingan proses belajar mengajar disekolah. Secara fiksi, jenis koleksi yang diperlukan untuk perpustakaan sekolah bisa dikelompokkan ke dalam kategori buku dan bahan bukan buku

- d. Sarana dan prasarana  
Sarana prasarana yang lengkap, baik, mudah, dan bisa dipergunakan, menarik bentuk, warna serta ukurannya, secara langsung dan tidak langsung, akan meningkatkan perhatian citra dan kesan yang baik terhadap perpustakaan
- e. Layanan perpustakaan  
Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan perpustakaan termasuk tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai
- f. Masyarakat Pemakai  
Adanya upaya untuk mengajak, menarik, atau mengundang masyarakat pemakai untuk berkunjung ke perpustakaan atas kesadaran dan kemauannya sendiri. Fasilitas yang diberikan kepada pemakai masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengadakan bimbingan pemakai perpustakaan, dan melakukan sosialisasi.

### 2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang

didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari beberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan, Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Schnaars (Pasolong, 2010: 112) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

#### 2.3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 105), Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan

masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, menyebutkan bahwa, Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

### 2.3.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Pengertian survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pengukuran kepuasan masyarakat sangat penting dalam memberikan gambaran tentang kinerja Pemerintahan berdasarkan perspektif masyarakat, mengidentifikasi dan menindaklanjuti aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan, serta mengantisipasi setiap kemungkinan masalah di masa depan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2019 : 159), terdapat aspek-aspek yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan survei kepuasan pelanggan :

1. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan  
Dalam teknik ini, kepuasan dinilai berdasarkan kinerja pada faktor-faktor yang dipersepsikan penting oleh

pelanggan. Harapannya tentu saja adalah kinerja organisasi sangat bagus pada aspek yang dinilai sangat penting oleh pelanggan.

2. Menanyakan pertanyaan yang tepat  
Survei yang baik harus didasari oleh daftar pertanyaan yang akurat. Oleh karenanya, diperlukan riset eksploratoris (riset pendahuluan) dalam rangka mengidentifikasi daftar keperluan (*requirements*) pelanggan yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar perancangan kuisisioner survei.
3. Bertanya kepada pelanggan yang tepat (*asking to the right customer*)  
Seperti menilai kelayakan menggunakan random sampling, menentukan sampling frame dan menentukan jumlah sampel.
4. Memilih tipe survei  
Seperti memilih tipe survei yang tepat, bisa dilakukan melalui wawancara personal, via telepon, maupun *self-administered surveys* (via pos, *email*, *website*, *fax*, *blog*, *point-of-sales* dan lain-lain)
5. Merancang kuisisioner  
Tiga hal pokok yang perlu mendapatkan perhatian seksama dalam perancangan kuisisioner adalah pertanyaan, layout dan *rating scales*
6. Menganalisis hasil  
Analisis hasil survei kepuasan pelanggan biasanya mudah dilakukan. Tidak selalu membutuhkan

perangkat lunak canggih seperti SPSS, SAS, Amos, LISREL, smartPLS, stata dan sejenisnya. Cukup dengan memanfaatkan *spreadsheet* di Microsoft Excel sudah bisa memberikan informasi yang relevan.

### **Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong inovasi pelayanan public
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

### **2.3.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di

ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **2.3.4 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut.

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya atau Tarif adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku dan pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Usaha, pembangunan, proyek).

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 indikator yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2019:95)

1. Observasi
2. Kuisisioner
3. Dokumentasi
4. Studi Pustaka

Instrumen Analisis Data :

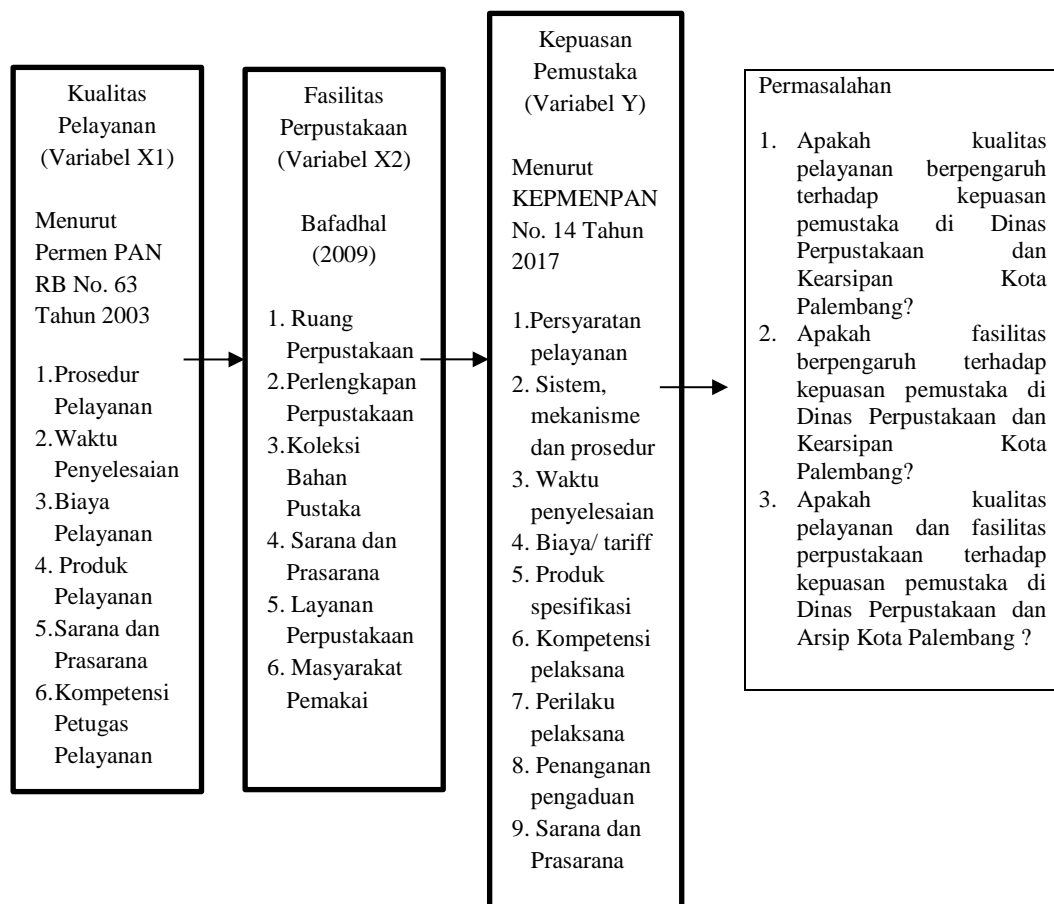
1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Linear Berganda

Kesimpulan dan Saran

G

ambar  
1

## Kerangka Pikir Penelitian



## BAB III

### PROSEDUR PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok pula dengan metode penelitian yang ditetapkan. Dalam prakteknya terdapat sejumlah metode yang biasa digunakan untuk kepentingan penelitian. Dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data peneliti lebih memilih menggunakan metode kuantitatif yang lebih banyak menuntut penggunaan angka.

#### 3.2. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti (Kerlinger, 2012:49). Adapun Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi fokus atau topik penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Perpustakaan (X2).

##### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini

variabel terikat adalah Kepuasan Pemustaka (Y).

#### 3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk mempermudah dalam pengambilan data. Dengan adanya definisi operasional maka akan memperjelas ruang lingkup dari variabel penelitian dan tidak membingungkan. Definisi operasional untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang di amati atau diteliti mengarahkan pada pengukur pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrument/alat ukur (Notoadmodjo,2015: 12). Dalam penelitian ini, definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 2**

**Operasional  
Variabel**

No.	Variabel	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan  (Permen PAN RB No.63 Tahun 2003)	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Biaya Pelayanan 4. Produk Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana 6. Kompetensi Petugas Pelayanan
2.	Fasilitas Perpustakaan  (Bafadal, 2009)	1. Ruangan Perpustakaan 2. Peralatan dan Perlengkapan Perpustakaan 3. Koleksi Bahan Pustaka 4. Sarana dan Prasarana 5. Layanan Perpustakaan 6. Masyarakat Pemakai
3	Kepuasan Pemustaka	1. Persyaratan Pelayanan 2. Sistem, mekanisme, prosedur 3. Waktu Penyelesaian

	(KEPMENPAN No. 14 Tahun 2017	4. Biaya/Tarif 5. Produk Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan 9. Sarana Prasarana
--	------------------------------------	---

**BAB V**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

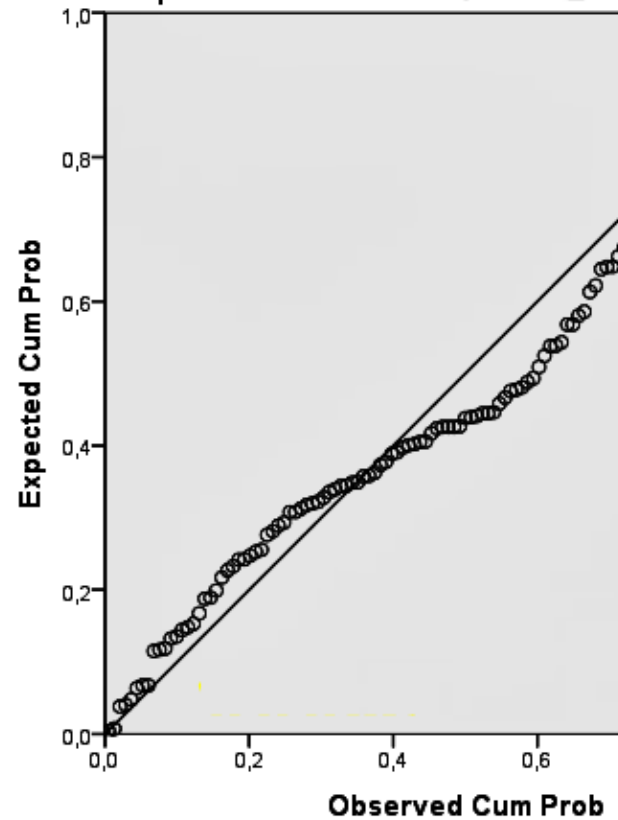
**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk melihat data berdistribusi normal dilakukan dengan memperhatikan normal probability plot pada scatter plot berdistribusi normal (Mahesa, 2010). Berikut ini hasil uji normalitas dengan Normal probability plot :

**Normal P-P Plot of Regression Standardized**

**Dependent Variable: Kepuasan\_Pe**



*Sumber: output SPSS v 23 (Diolah Peneliti ,2024)*

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal, maka kesimpulan uji normalitas adalah model regresi berdistribusi normal.

**2. Uji Multikolinearitas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Ahmad Nor Soleh, Cicik Harini, 2018).

**Tabel 34**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

(independen) terhadap variabel  
tergantung (dependen), maka harus  
menentukan nilai t tabel yaitu  
dengan  $\alpha = 5\%: 2 = 2,5\%$  *Significance Statistics*  
derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  ( $n$   
adalah jumlah responden dan  $k$   
adalah jumlah variabel independen).  
Maka kita dapat menentukan t-tabel  
 $= t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 97-2-1) =$   
 $t(0,025; 94) = 1,985$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.383	4.188			
Kualitas_Pelayanan	1.401	.082	.869	.850	1.177
Fasilitas_Perpustakaan	.172	.188	.047	.850	1.177

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pemustaka  
Sumber: output SPSS v 23 (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dimana hasil di ambil dari tabel coefficients dan seluruh nilai tolerance  $> 0,100$  dan seluruh nilai VIF  $< 10,00$  artinya data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Parsial)

Uji statistik t atau uji parsial digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen secara langsung dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan (Sugiyono, 2019:248) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

Jika angka probabilitas sig  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika angka probabilitas sig  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

$t$  hitung  $< t$  tabel atau  $-t$  hitung  $> -t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$t$  hitung  $> t$  tabel atau  $-t$  hitung  $< -t$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Sebelum melakukan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel bebas

### Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	6.019	1.163	
KUALITAS PELAYANAN	.506	.026	.982
FASILITAS PERPUS	-.305	.051	-.102

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEMUSTAKA  
Dari tabel diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai signifikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $> t$  tabel yaitu  $7,726 > 1,985$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.
- Nilai signifikan seberapa besar pengaruh fasilitas perpustakaan adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $-t$  hitung  $< -t$  tabel yaitu  $-5,970 < -1,985$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

yang berarti terdapat pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

**b. Uji f (simultan)**

Uji f bertujuan untuk mencari apakah variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen .uji f dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

**Tabel 36**  
**Uji F (Simultan) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Dan Fasilitas Perpustakaan (X2) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)**

ANOVA <sup>a</sup>			
Model		Sum of Squares	Df
1	Regression	89.710	2
	Residual	654.166	94
	Total	743.876	96

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEMUSTAKA

b. Predictors: (Constant), FASILITAS PERPUS, KUALITAS PELAYANAN

F-table = (k;n-k), maka (2;97-2)

nilai f table = 3,09

Nilai F

Nilai sig 0.000 < 0.05

Nilai f hitung > f tabel

F hitung 6,445 > 3,09

Berdasarkan tabel 46 hasil uji f (simultan ) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) fasilitas perpustakaan (X2) terhadap kepuasan pemustaka (Y) adalah 0.000 < 0.05 dan nilai f hitung 6,445 > f tabel 3.09 artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas

Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka.

**c. Uji Koefisien Determinasi**

koefisien determinasi (R) adalah pengujian untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel dependen atau juga untuk mengetahui seberapa besar presentasi variabel dependen. Menurut Sugiyono (2017:257) analisis koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :KD = koefisien determinasi

R=koefisien korelasi

**Tabel 37**  
**Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.347 <sup>a</sup>	.121	.102

a. Predictors: (Constant), FASILITAS PEPRUS, KUALITAS PELAYANAN

Agar memahami berapa tinggi presentasi variabel dependen, menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% = 0,121 \times 100\% = 12,1\%$$

Berdasarkan tabel 26 diketahui nilai R adalah 0,347 dan R Squer sebesar 0,121. Jadi menurut hasil Koefisen determinasi adalah 12,1%. Sehingga pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 12,1%.

**d. Uji Regresi linear berganda**

Analisis linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih variabel

independent terhadap variabel dependen. Mencari kemungkinan kesalahan serta menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independent baik secara parsial maupun secara simultan, uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui keadaan (naik turunnya) variabel dependen jika dua atau lebih variabel independent mengalami perubahan (Sugiyono, 2017:243).

**Tabel 38**  
**Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.019	1.163	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.506	.026	.003
	FASILITAS PERPUS	-.305	.051	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PEMUSTAKA

Untuk membuat persamaan uji regresi linier berganda yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 6,019 + 0,506 x_1 - 0,305 x_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai (konstanta) menunjukkan nilai positif sebesar 6,019 artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan dependen. Dalam penelitian ini, jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan bernilai 0 (tidak) maka tingkat Kepuasan Masyarakat sebesar 6,019%

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah positif 0,506 artinya jika nilai Kualitas Pelayanan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,506 satuan dengan asumsi variabel independent lainnya tetap
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Fasilitas Perpustakaan (X2) adalah negatif 0,305 artinya jika

**Uji Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Pengelolaan Data Untuk Menentukan Nilai Dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Memiliki Langkah-Langkah Sebagai Berikut :

**Tabel 39**  
**Uji Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Variabel	Indikator	Bukti Unsur
KEPUASAN No. 14 Tahun 2017	Persyaratan Pelayanan	1
	Sistem, mekanisme, prosedur	1
	Waktu Penyelesaian	1
	Biaya/Tarif	1
	Produk Pelayanan	1
	Kompetensi Pelaksana	1

	Perilaku Pelaksana	1			ur	
	Penanganan Pengaduan	1	1	Persyaratan	313	3,23
	Sarana Prasarana	1		Pelayanan		0,35
Jumlah		9	2	Sistem, mekanisme, prosedur	307	3,16

### 1. Bobot Nilai Tertimbang

SKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur. Pelayanan skala yang dihitung adalah skala nilai. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 Unsur atau indikator. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rumus pengkuran skala liker sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

### 2. Nilai SKM

Untuk mengetahui memperoleh nilai skm digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**Tabel 40**

**Nilai SKM**

No	Unsur	Nilai Total Per Unsur	Nilai Rata-Rata/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur (NRR x 0,11)
----	-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------------------

	3	Waktu Penyelesaian	311	3,21	0,35
	4	Biaya/Tarif	298	3,07	0,34
	5	Produk Pelayanan	304	3,10	0,30
	6	Kompetensi Pelaksana	314	3,24	0,36
	7	Perilaku Pelaksana	311	3,21	0,35
	8	Penanganan Pengaduan	241	2,48	0,27
	9	Sarana Prasarana	304	3,13	0,34

### IKM

$$= \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi} \times \text{nilai penimbang}} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{313}{97} \times 0,11 + \frac{307}{97} \times 0,11 \\ &+ \frac{311}{97} \times 0,11 + \frac{298}{97} \times 0,11 + \\ &\frac{304}{97} \times 0,11 + \frac{314}{97} \times 0,11 + \\ &\frac{311}{97} \times 0,11 + \frac{241}{97} \times 0,11 + \\ &\frac{3074}{97} \times 0,11 = 3,065 \end{aligned}$$

### 3. Konversi Nilai SKM

Untuk memudahkan mendapatkan nilai skm yaitu

antara 25-100 maka hasil penilaian diatas konvensi dengan nilai dasar 25 sebagai berikut :

SKM unit pelaksana x 25  
 Konvensi nilai SKM = 3,065 x 25  
 = 76,625

**4. Nilai Pelayanan**  
**Tabel 41**  
*Nilai Pelayanan*

NILAI PERSEPSI	NILAI INTENSIF (NI)	NILAI INTEGRAL KONSISTENSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,0646	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**5. Nilai SKM**  
**Tabel 42**  
*Nilai SKM*

Nilai SKM Tertimban	SKM Unit Pelayanan	Mutu pelayanan	KINERJA UNIT PELAYANAN
---------------------	--------------------	----------------	------------------------

g			ANAN (y)
3,065	76,625	B	Baik

**5.2 Pembahasan**

Pada bagian ini, akan dibahas mengenai temuan penelitian dan juga akan menjawab besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang.

Dimana dalam penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang. Kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas yang dilanjutkan dengan uji normalitas dan uji multikolinearitas. Setelah melakukan serangkaian pengujian tersebut, maka layak dilanjutkan dan dilakukan analisis regresi linier berganda dengan melaksanakan pengujian hipotesis dengan uji signifikansi regresi persial (uji t), regresi simultan uji (f) dan analisis koefisien determinasi. Berdasarkan uji validitas dari ketiga variabel penelitian dapat diketahui, dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 97 responden. Pengambilan Keputusan berdasarkan r hitung (*corrected item-total correlation*) r tabel sebesar 0,199 untuk df = (n-2) = 97-2= 95, dengan nilai signifikansi 0,05 dan dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan Keputusan untuk uji validitas. Berdasarkan hasil uji validitas dari masing-masing angket pada ketiga variabel penelitian yaitu

pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Perpustakaan (X2) dan Kepuasan Pemustaka (Y) disimpulkan bahwa seluruh butir angket pernyataan bersifat valid karena  $r$  hitung  $>0,199$  ( $r$  tabel).

### **5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan secara signifikan memberikan pengaruh kepada Kepuasan Pemustaka, hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien regresi untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka yaitu  $0,506$  dan juga dibuktikan dari hasil signifikan untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah sebesar  $0,003 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel X1 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka).

Untuk hipotesis penelitian ini adalah  $H_a$ , yaitu dimana terdapat pengaruh dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang, hal ini dapat diketahui dari nilai signifikan  $t$  hitung yang bernilai tinggi dari standar signifikansi regresi sebesar  $0,05$  yaitu  $7,726 > 1,985$ .

### **5.2.2 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas Perpustakaan secara signifikan memberikan pengaruh kepada Kepuasan Pemustaka, hal ini

dibuktikan dengan hasil nilai koefisien regresi untuk pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka yaitu  $-0,305$  dan juga dibuktikan dari hasil signifikan untuk pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel X2 (Fasilitas Perpustakaan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka).

Untuk hipotesis penelitian ini adalah  $H_a$ , yaitu dimana terdapat pengaruh dan signifikan antara Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang, hal ini dapat diketahui dari nilai signifikan  $t$  hitung yang bernilai tinggi dari standar signifikansi regresi sebesar  $0,05$  yaitu  $-5,970 < -1,985$ .

### **5.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka**

Secara keseluruhan, hasil penelitian tentang pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang menyatakan pengaruh yang positif. Hal ini berdasarkan tabel summary yang menunjukkan nilai koefisien determinasi atau  $r$  squer sebesar  $0,121$ .

Untuk hipotesis penelitian ini adalah  $H_a$  : terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang, hal ini

dapat diketahui dari nilai p-value f statistic untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan menunjukkan angka 6,445 yang bernilai yang bernilai kecil dari standar signifikansi regresi sebesar 0,05 yaitu 0,000 dan juga terbukti dari hasil uji regresi berganda, yaitu  $Y = 6,019 + 0,506 x_1 - 0,305 x_2$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang. Dengan demikian Hipotesis ( $H_a$ ) dalam pengujian ini diterima atau Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang.

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara signifikansi (parsial) terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Pemustaka ialah 7,726 hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikan bagi pengaruh Kualitas Pelayanan ialah senilai  $0,003 < 0,05$  dan hasil t hitung  $> t$  tabel yaitu  $7,726 > 1,985$ , maka bisa disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan diberikan oleh variable Kepuasan Pemustaka.

2. Terdapat pengaruh Fasilitas Perpustakaan secara signifikansi (parsial) terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka ialah -5,970. Hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikan bagi pengaruh Fasilitas Perpustakaan ialah senilai  $0,000 < 0,05$  dan hasil -t hitung  $< -t$  tabel yaitu  $-5,970 < -1,985$ , maka bisa disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan diberikan oleh variable Kepuasan Pemustaka.
3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas perpustakaan secara simultan (bersama-sama). Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka ialah 6,445 Hal ini dibuktikan dengan nilai uji f simultan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan hasil f hitung  $> f$  tabel ialah  $6,445 > f$  tabel 3,09

Dalam penerapan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang telah menerapkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas perpustakaan yang

berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik, sebagaimana dengan Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang.

### **6.3 Saran**

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik. Diharapkan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang dapat mempertahankan pelaksanaan pelayanan dan fasilitas dengan baik dan semakin baik lagi, sehingga masyarakat merasa lebih puas dalam memakai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Palembang.