

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DAERAH SUMATERA UTARA

Novita Sari¹, Juliana Nasution², Sintaini Fisholih³, Boy Uli Kirana Situmorang⁴,
Syafri Hawari Lubis⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera

Email: novitasari16390@gmail.com¹, juliananasution@uinsu.ac.id²,
fisholihahsintaini@gmail.com³, boysitumorang213@gmail.com⁴, syafrilubis7@gmail.com⁵

Abstract

This study aims to find out how the quality of service to visitors to the regional library of North Sumatra Province. Data collection techniques were obtained from questionnaires through informants, namely by adjusting the problems studied and giving statements to informants. The type of research used is descriptive quantitative, using research methods with a coefficient of determination using SPSS for Windows. So, it can be concluded that the R-square value of 2,619 states that the proportion of the influence of the variable service quality (X) to library visitors (Y) in the province of North Sumatra is 2,619%. This means that the service quality variable (X) has an influence of 2,619%. And the rest (2,619%-100%) is caused by other factors not examined.

Keywords: *Quality of Service, Visitors, Libraries*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data didapatkan dari kuisioner melalui informan yaitu dengan menyesuaikan masalah yang diteliti dan memberikan pernyataan pada informat. Jenis penelitian yang dipakai deskriptif kuantitatif, menggunakan metode penelitian dengan koefisien determinasi menggunakan SPSS For windows. Sehingga bisa kesimpulan bahwa nilai R-square sebesar 2,619 menyatakan jika proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) kepada pengunjung Perpustakaan (Y) Daerah Provinsi Sumatera Utara sebanyak 2,619%. Artinya variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh sebanyak 2,619%. Dan selebihnya (2,619% - 100%) disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengunjung, Perpustakaan*

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini membahas perihal perpustakaan yang terdapat di Provinsi Sumatera Utara yaitu tepatnya di Jalan Brigjen Katamsa No. 45 K Sei Mati, Kec. Medan Maimun. Sebagaimana terdapat pada Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Pasal 22 ayat 1 yang menyatakan bahwa “Badan umum mengkoordinasikan perpustakaan umum, perangkat daerah/daerah wilayah, kecamatan kota, dan dapat di koordinasikan oleh daerah.” Perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam suatu unit kerja untuk mengumpulkan, menyimpan, memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk dimanfaatkan sebagai sumber informasi. Sedangkan pengertian dari Perpustakaan Daerah adalah perpustakaan yang berkedudukan di ibu kota provinsi yang diberi tugas untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan dan mendayagunakan semua

karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di daerah.” (Pasal 1 Angka 6 UU Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah-simpan Karya Cetak dan Karya Rekam). Fungsi perpustakaan daerah adalah: 1). Sebagai tempat pembelajaran seumur hidup (life-long learning), yaitu sebagai tempat dimana semua lapisan masyarakat dari segala umur hingga usia lanjut untuk bisa terus belajar tanpa dibatasi usia dan ruang-ruang kelas. 2). Perpustakaan Daerah sebagai katalisator perubahan budaya. Perubahan perilaku masyarakat pada hakikatnya adalah perubahan budaya masyarakat. Perpustakaan umum merupakan tempat strategis untuk mempromosikan segala perilaku yang meningkatkan produktifitas masyarakat. 3). Perpustakaan Daerah sebagai agen perubahan sosial. Idealnya, Perpustakaan Daerah adalah tempat dimana segala lapisan masyarakat bisa bertemu dan berdiskusi tanpa dibatasi prasangka agama, ras, kepangkatan, strata, kesukuan, serta golongan. 4). Perpustakaan Daerah sebagai jembatan komunikasi masyarakat dan pemerintah.

Banyak faktor utama kepuasan pengunjung salah satu nya adalah kualitas Pelayanan. Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Nasution dalam (Ramadita, 2015) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Juga dijelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Pengunjung merupakan seseorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang di inginkannya. Pengunjung perpustakaan adalah sejumlah orang-orang yang menggunakan jasa perpustakaan. Dalam kajian islam pengunjung berarti orang-orang yang bertamu ke perpustakaan. Orang-orang yang berkunjung ke perpustakaan harus memiliki etika untuk menjaga kenyamanan dan keamanan perpustakaan. Ada beberapa prinsip etika yang harus dimiliki pengunjung perpustakaan yaitu: berkomunikasi yang baik, jujur, amanah, sikap saling menghargai. Jika prinsip-prinsip ini dapat dilakukan maka kenyamanan dan keamanan perpustakaan insyaallah akan terjaga.

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, dan informasi yang ada di perpustakaan tentunya sudah diseleksi, dihimpun, diolah, dipersiapkan, dan dikemas dengan baik sehingga semua informasi yang ada di perpustakaan benar-benar telah dikaji dan dianalisis serta dipertimbangkan kegunaannya. Oleh sebab itu, sebuah perpustakaan memiliki nilai informasi, maksudnya adalah informasi tersebut dapat digunakan oleh orang atau masyarakat dalam menunjang atau memenuhi kebutuhannya. Perpustakaan Daerah mempunyai peran yang sangat penting sebagai pusat informasi data yang lengkap, mutakhir dan akurat demi mencapai tujuan yang diinginkan. Mempunyai peran penting sebagai penyedia informasi diharuskan untuk dapat memberikan layanan terbaik.

TINJAUAN PUSTAKA

Variabel X

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan, kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen /pengunjung untuk melakukan kunjungan terhadap Perpustakaan Daerah yang nantinya akan menjadi pengunjung setia. Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pengunjung.

Secara teori, kualitas pelayanan berepengaruh signifikan terhadap pengunjung perpustakaan, yaitu jika $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$, maka dinyatakan valid. Namun, jika $R\text{-hitung} < R\text{-tabel}$ dinyatakan tidak valid. Nilai variabel X yang diuji coba adalah nilai hubungan Pearson setiap pointer $>$ dikontraskan bersama R-tabel dengan $N = 65$ sejumlah 0,244 maka dari itu diduga penanda X Substansial.

Variabel Y

Menurut *International Union Of Official Travel Organization (IUOTO)*, pengunjung yaitu setiap orang yang datang kesuatu Negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Menurut (Adhi, Shanti, & NP, 2016), pengunjung merupakan, “arti sederhana dari pengertian wisatawan yaitu seorang yang sedang melakukan perjalanan menggunakan dalam waktu 24 jam, ialah tidak semua pengunjung bisa dianggap sebagai wisatawan”. Sedangkan *The International Union of Office Travel Organization (WTO)* dalam (Nurhidayah, n.d.) pengunjung adalah seseorang yang melakukan bepergian ke kawasan atau Negara lain di luar kawasan kediamannya yang tujuan utamanya adalah untuk melakukan aktivitas yang menghasilkan upah. Sehingga pengunjung dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan tujuan statistik dengan mengunjungi suatu Negara yang bukan tempat tinggal asal., dengan alasan apaun, kecuali mengusahakan sesuatu pekerjaan yang mendapatkan upah dari Negara yang dikunjunginya. Apapun pula, melainkan mengusahan sesuatu pekerjaan yang diupah oleh Negara yang dikunjunginya.

Seperti yang dikemukakan oleh Sutarno NS, M. Si (2008) “Perpustakaan penting untuk struktur, atau struktur yang sebenarnya, serta ruangan, yang berisi bermacam-macam buku, yang diselenggarakan secara rutin sehingga tidak sulit untuk melacaknya. Turun dan digunakan saat dibutuhkan oleh pengguna”. Secara teori Pengunjung perpustakaan yang dilambangkan dengan variabel Y nilai korelasi pearson setiap indikator $>$ dibanding bersama R-tabel yang $N = 65$ yakni sejumlah 0,330 jadi diperoleh kesimpulan bahwa indikator Y adalah valid.

METODE

Dalam penelitian ini anggota yang diambil ialah para pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang pernah mengunjungi Perpustakaan. Jumlah spesimen yang dipakai sebanyak 65 informan dan mereka adalah pengunjung yang pernah menggunakan jasa perpustakaan. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan melalui kuisioner yaitu data primer yang disebarakan melalui online kepada informan yaitu para pengunjung yang sudah berkunjung ke Perpustakaan Daerah di Provinsi Sumatera Utara. Penelitian yang digunakan menggunakan jenis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 1 jenis data, yaitu lebih spesifiknya adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Indeks	R-tabel DF = n-2	Pearson Correlation	Penjelasan
X1	0, 244	0, 588	Valid
X2	0, 244	0, 549	Valid
X3	0, 244	0, 469	Valid
X4	0, 244	0, 406	Valid
X5	0, 244	0, 523	Valid
X6	0, 244	0, 727	Valid
Y1	0, 330	0, 687	Valid
Y2	0, 330	0, 555	Valid
Y3	0, 330	0, 398	Valid
Y4	0, 330	0, 616	Valid
Y5	0, 330	0, 491	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami bahwa Variabel X yang merupakan Kualitas Pelayanan dinyatakan Valid karena $> 0,244$. Selanjutnya Variabel Y yang merupakan Pengunjung Perpustakaan dikatakan valid karena $> 0,330$.

Penjelasan:

Jika R-hitung $>$ R-tabel dinyatakan substansial. Bagaimanapun, jika R-hitung $<$ R-tabel maka dinyatakan tidak valid. Hal ini dapat dilihat semua indeks yang telah di uji coba khususnya variabel X dan variabel Y dimana hubungan pearson intensif untuk setiap penanda lebih diperhatikan daripada R-tabel dengan N = 65 yaitu sejumlah 0,244 dan cenderung disimpulkan penanda X1 – X6 dinyatakan substansial. Kemudian dengan variabel Y yang nilai koneksi pearson untuk setiap penanda lebih menonjol dibanding

dengan R-tabel dengan $N = 65$ yaitu sebesar 0,330 jadi dapat dikatakan hingga penanda Y1–Y5 dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
X	0,671	6
Y	0,658	5

Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa secara menyeluruh, seperti yang ditunjukkan oleh faktor-faktor dalam ulasan, ditetapkan Reliable karena memiliki Cronbach's Alpha $> 0,6$ sehingga sangat baik untuk diteliti lebih lanjut.

Uji T

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	6.614	2.619		2.526	.014
	Kualitas pelayanan	1.490	.102	.879	14.632	.000

a. Dependent Variable: Pengunjung perpustakaan

Nilai prob. T_{hitung} dari variabel Kualitas Pelayanan (X) sejumlah $0,000 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Dari tabel diatas, Nialai R-square sejumlah 2,619 menjelaskan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah di Provinsi Sumatera Utara. Ini berarti variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sejumlah 2,169%. Sedangkan sisanya (2,619% - 100%) yang tidak diteliti kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.614	2.619		2.526	.014
	Kualitas pelayanan	1.490	.102	.879	14.632	.000

a. Dependent Variable: Pengunjung perpustakaan

Pada hasil pembahasan diketahui bahwa constant (a) memiliki nilai sejumlah 6,614 sementara itu nilai kualitas pelayanan (b/koeffisien regresi) sejumlah 1,490, persamaan regresinya dapat ditulis dengan Rumus:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6,614 + 1,490$$

Persamaan itu bisa diterjemahkan:

- Konstanta sebesar 6,614, berarti konsisten variabel Pengunjung Perpustakaan merupakan sebesar 6,614
- Koefisien variabel X sebanyak 1,490 menjelaskan jika setiap bertambah 1 % nilai kualitas pelayanan, sehingga nilai Pengunjung Perpustakaan bertambah sebanyak 1,490. Maka Koefisien regresi bernilai (+) , sehingga bisa dinyatakan bahwa pengaruh Variabel X terhadap Y arahnya adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linier Sederhana

- Sesuai hitungan: pada tabel Koefisien didapatkan nilai kepentingan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas bantuan (X) berpengaruh terhadap variabel pengunjung perpustakaan (Y).
- Nilai t : nilai thitung sejumlah $14,632 > 1,99 t_{tabel}$, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa (X) khususnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel (Y) khususnya Pengunjung Perpustakaan.

Rumus : cara mendapatkan nilai t_{tabel}

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 65-1-1) \\ &= (0,025 ; 63) \\ &= 1,998. \end{aligned}$$

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah harus dinilai secara tertata dan terorganisir dengan tujuan agar Perpustakaan Daerah tersebut dapat menyelesaikan kewajibannya dalam menggarap sifat organisasi faktual.

Dapat disimpulkan dari hasil penjelasan penelitian yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah di Provinsi Sumatera Utara (Studi kasus: Para pengunjung Perpustakaan Daerah di Provinsi Sumatera Utara) dapat diambil beberapa kesimpulan: Semua penanda yang telah di uji coba, khususnya variabel X dan variabel Y yang hubungan pearsonnya memberikan intensif untuk setiap pointer lebih menonjol daripada R-tabel melalui $N = 65$ yaitu 0,244 dinyatakan substansial, demikian juga variabel Y yang nilai korelasi pearson setiap pointer $>$ R-tabel melalui $N = 65$ yang setara dengan 0,330 dinyatakan valid. Mengingat tabel variabel X dan Y menjelaskan hingga keseluruhan pada variabel yang diteliti dinyatakan reliable karena mempunyai nilai cronbach's alpha $>$ 0,60 sehingga bisa dapat dieksplorasi lebih lanjut. Dilihat dari uji T didapatkan nilai prob thitung dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan pada dasarnya mempengaruhi pengunjung perpustakaan.

Saran

Tentunya masih banyak kesalahan serta kekurangan didalam penelitian ini, peneliti berharap bagi peneliti lain nantinya dapat melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pengunjung Perpustakaan Daerah Sumatera Utara karena hasil penelitian kualitas pelayanan dan pengunjung perpustakaan memberikan kontribusi masih kurang sehingga perlu dicari faktor lain yang dapat mempengaruhi banyaknya pengunjung perpustakaan diluar dari kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Moruk, A. M., Tribhuwana, U., & Malang, T. (2018). *PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA MALANG*. 7(2), 167–174.
- Akbar, A. (2018). Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Akreditasi. *Leisyah*, 1–29.
- Masyarakat, B. D. I. (2015). PERAN PERPUSTAKAAN DAERAH DALAM PENGEMBANGAN MINAT BACA DI MASYARAKAT Oleh: Habiba Nur Maulida. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e ...)*, 09(02), 235–251. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/120>
- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804–815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Maharani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga

- Terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 2(1), 10–22. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i1.548>
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Fatimah. (2018). Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan dan Kekurangan. *Journal Imam Bonjol*, Vol 2. 31-32
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Penggunaan Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Darmawan, A., Kustian, N., & Rahayu, W. (2018). Implementasi data mining menggunakan model svm untuk prediksi kepuasan pengunjung taman tabebuya. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 2(3), 299-307.
- Tamara, A. A. (2019). Survei Minat dan Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Air Terjun Bantimurung Gallang Kecamatan Tombolopao Kabupaten Gowa (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Sapril, H. (2016). Etika pengunjung perpustakaan dalam perspektif Al-qur'an. *Jurnal Iqra' Volume*, 10(02).