

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI KASUS DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR)**

**Shofa Qatrunnada**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[shofaqatrunnada.08@gmail.com](mailto:shofaqatrunnada.08@gmail.com);

**V. Rudy Handoko**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[rudyhandoko@untag-sby.ac.id](mailto:rudyhandoko@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survei. Penelitian ini dilakukan pada layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan tertutup sebanyak 25 pernyataan dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari 5 alternatif jawaban. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Insidental dan banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil Penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki berusia 17-25 tahun dan bekerja sebagai pelajar/mahasiswa yang sebagian besar merasa sangat puas dengan persentase 81% pada variabel *tangible* (bukti langsung), 68% *reliability* (keandalan), 71% *responsiveness* (daya tangkap), 71% *empathy* (empati), 78% *assurance* (jaminan). Hasil uji t parsial menunjukkan hasil nilai sig. variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* lebih besar daripada 0,10 yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel *reliability* memiliki nilai sig kurang dari 0,10 yang artinya secara parsial variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) bernilai positif yang memiliki makna bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 38,5% yang diperoleh dengan melakukan uji koefisien determinan. Kesimpulan pada penelitian ini bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* berpengaruh positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan. Variabel *reliability* merupakan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif, sebanding, dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Secara keseluruhan besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur Terhadap kepuasan pemustaka sebesar 38,5%. Meskipun layanan perpustakaan sudah sangat memuaskan, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan*

#### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality which includes variables tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance on library visitor satisfaction at the Library and Archives Office of East Java Province. The type of research used in this study uses a type of quantitative research with the research method used is a survey. This research was conducted on library services in Public Library Library and Archives Service of East Java Province. This study uses an instrument in the form of a questionnaire used to collect data by giving closed statements of 25 statements using a Likert scale consisting of 5 alternative answers. The sample in this study used a sampling technique incidental and the number of samples used in this study was calculated using the Slovin formula. The results of this study show that the majority of respondents were male, aged 17-25 years and worked as students, most of whom were very satisfied with the percentage of 81% in variable tangible, 68% reliability, 71% responsiveness, 71% empathy, 78% assurance. The results of the partial t test show the results of the sig. variable tangible, responsiveness, assurance, empathy greater than 0.10 which indicates that it is partially variable tangible, responsiveness, assurance, empathy has no significant effect on user satisfaction, while the variable's reliability has a sig value of less than 0.10 which means partially this variable is influential to user satisfaction. Multiple linear regression analysis shows that the variable tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance has a positive value which means that while The quality of services provided has a positive and comparable influence on user satisfaction. The influence of service quality on user satisfaction is 38.5% which is obtained by testing the determinant coefficient. The conclusion in this study is that partially variable tangible, responsiveness, assurance, empathy has a positive and comparable effect on user satisfaction, but the effect is not significant. Variable

Reliability is the quality of service that has a positive, comparable, and significant impact on user satisfaction. Overall, the quality of services provided by the Library and Archives Office of Java Province has a great influence East Against user satisfaction of 38.5%. Even though library services have been very satisfactory, there are still a number of things that need to be improved to continue to increase public service user satisfaction.

**Keywords:** *Quality of Service, User Satisfaction, Libraries*

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan bangsa Indonesia yang termaktub dalam UUD 1945 NKRI alinia ke 4. Pengejawantahannya diatur di UU RI No. 23/14 tentang Pemda, PP Nomor 38/07 mengenai Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pusat, Pemprov beserta Pemkab/Pemko. Cara paling fundamental mewujudkannya dengan membaca. Maka dari itu pemerintah menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai informasi dan edukasi berupa perpustakaan baik di sekolah-sekolah, perguruan tinggi hingga perpustakaan umum yang ada pada setiap daerah. Tujuan dari perpustakaan adalah menyediakan ruang atau tempat kepada masyarakat yang membutuhkan sebuah informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan berbagai informasi yang di butuhkan. Maka dari itu perpustakaan harus menyediakan fasilitas-fasilitas untuk menunjang agar masyarakat lebih berminat untuk menggunakan layanan perpustakaan, tidak hanya fasilitas yang ditingkatkan tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah lembaga baru yang dibentuk sebagai dampak pemberlakuan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaga yang merupakan hasil penggabungan dari dua lembaga, yaitu Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Badan Arsip Provinsi Jawa Timur ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur.

Meningkatkan pelayanan perpustakaan sudah tertera dalam UU RI Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan pasal 14 ayat 3 tentang” setiap perpustakaan mengembangkan

layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi. Sebagai layanan publik, perpustakaan harus memberikan layanan yang bersifat terbuka, dapat diakses dengan mudah, proses dan prosedurnya sederhana tidak berbelit, memadai dan dapat dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik (terbaik) sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut baik (prima) apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Layanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan dalam UU 43/2007 tentang perpustakaan bab v pasal 14), bahwa:

- a Layanan Perpustakaan dilakukan secara Prima dan berorientasi bagi kepentingan Pemustaka
- b Setiap Perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan
- c Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi
- d Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka
- e Layanan Perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka
- f Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan
- g Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika

Sejalan dengan bunyi Undang-Undang tersebut diatas, untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan, diperlukan berbagai langkah-langkah kongkrit agar pemustaka dengan mudah mengakses layanan perpustakaan yang diberikan. Langkah-langkah tersebut antara lain pertama, meningkatkan kualitas dan profesionalitas pengelola perpustakaan.

Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan banyak tergantung pada kualitas dan profesionalitas pengelola perpustakaan. Agar layanan perpustakaan berjalan sesuai sistem perlu dikelola oleh tenaga pengelola yang terampil, profesional dan mandiri, memiliki pengetahuan kepustakawanan secara luas dan mengetahui kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya. Kedua, meningkatkan sarana prasarana perpustakaan. Perpustakaan harus memiliki sarana prasarana yang memadai untuk kelancaran jasa layanan, dan penyelenggaraan aktivitas kerja perpustakaan yang memiliki daya guna yang sangat tinggi. Ketiga, Mengembangkan koleksi perpustakaan. Pengembangan koleksi merupakan proses sistematis terhadap upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang mencakup: Penyusunan kebijakan seleksi, Penilaian kebutuhan pemustaka, Analisis koleksi, Penyeleksian, Rencana berbagi sumber, evaluasi. Keempat, mengadakan promosi perpustakaan, Promosi merupakan kegiatan penting dalam suatu organisasi, termasuk perpustakaan. Karena tanpa

promosi, produk-produk dan layanan yang terdapat di perpustakaan tidak akan dikenal dan tidak bisa dimanfaatkan oleh pengguna. Sebenarnya promosi perpustakaan tidak hanya memperkenalkan saja, tapi juga suatu upaya

penyebarluasan dan pemberdayaan sumber daya serta layanan perpustakaan. Kelima, membangun kerjasama antar perpustakaan. Prinsip kerjasama antar perpustakaan dilakukan karena diasumsikan bahwa tidak ada satu perpustakaan pun yang memiliki koleksi lengkap, sehingga diperlukan kerjasama dengan perpustakaan lainnya. Kerjasama perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan beberapa perpustakaan dalam menyed iakan dan mendayagunakan koleksi dalam berbagai kepentingan. Keenam, meningkatkan variasi layanan. Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan informasi secara tepat, akurat dan cepat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Ketujuh, Dukungan anggaran. Anggaran atau dana merupakan aspek penting untuk keberlangsungan perpustakaan. Diperlukan untuk pengadaan sarana prasarana, perawatan bahan pustaka, kegiatan operasional perpustakaan dan kegiatan lainnya. Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan dapat diterima oleh masyarakat.

Terkait dengan kepuasan pelayanan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur juga memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kriteria atau memenuhi kebutuhan masyarakat, akan pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Dimana diketahui bahwa perpustakaan umum merupakan bagian sebuah institusi pemerintahan dan pendidikan, jadi kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya dapat memenuhi kriteria pelayanan yang baik. Sebagai tempat yang dijadikan tujuan dari mahasiswa atau masyarakat untuk mencari informasi serta edukasi secara ilmiah maupun non ilmiah dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Jawa Timur harus memaksimalkan kualitas pelayannya terhadap masyarakat yang datang berkunjung. Kualitas pelayanan bukan hanya fasilitas-fasilitas yang di sediakan tetapi juga pelayanan yang di berikan juga harus maksimal. Akan tetapi, pelayanan serta fasilitas masih dirasa kurang memuaskan seperti ributnya pemustaka yang seharusnya perpustakaan merupakan tempat yang tenang agar pemustaka dapat mengerjakan atau membaca buku dengan tenang, kurang updatenya buku-buku ilmiah, sambungan internet secara gratis (Wifi) terbatas pemakaiannya, buku-buku yang tersedia masih belum lengkap, serta pelayanan pustakawan tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka atau masyarakat. Kualitas pelayanan di Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sarana dan prasarana masih belum memadai maka berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Menariknya penelitian ini karena akan menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan ilmu administrasi Publik, terutama pada bidang pelayanan publik.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; dalam Rahayuningsih, 2015) telah melakukan berbagai penelitian terhadap berbagai jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi kas i lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengamati kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

a *Tangibles* (bukti langsung)

- b *Reliability* (keandalan)
- c *Responsiveness* (daya tangkap)
- d *Assurance* (jaminan)
- e *Empathy* (empati)

Dengan permasalahan diatas, penulis ingin menganalisis menggunakan dimensi–dimensi untuk penelitian pelayanan tersebut terdiri dari:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung), yakni tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan sebuah Lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja manajemen harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama semua masyarakat tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni suatu kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan), yakni pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para karyawan sebuah lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat suatu lembaga yang terdiri dari beberapa komponen antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang akan diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur). Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Ha : Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan desain *cross-sectional* dengan tujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama atau sering disebut dengan *point time approach* (Fraenkel et al., 2023). Metode penelitian ini meneliti variabel yang diteliti yakni Pengaruh Kualitas Layanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yakni variabel bebas dan

variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang berdiri sendiri dan dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan sehingga juga sering disebut variabel *independen* (Fraenkel et al., 2023). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan dibagi dalam lima dimensi yaitu (A. Parasuraman et al., 1985):

- a. *Tangibles* (bukti langsung)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tangkap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

Variabel kedua dalam penelitian ini yaitu variabel variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang bergantung atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sehingga variabel ini juga sering disebut variabel *dependen*. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka. Indikator kepuasan pemustaka menurut Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006), dimana untuk mengukur kepuasan tersebut terdapat beberapa indikator, sebagai berikut:

- a Sistem layanan
- b Biaya
- c Kemudahan memperoleh informasi,
- d Kecepatan memperoleh informasi
- e Pelayanan pemberian informasi

Tipe data pada penelitian ini adalah ordinal. Tipe data ordinal adalah tipe data dalam bentuk kategori namun memiliki posisi data yang tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat (Fraenkel et al., 2023). Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan yang dikategorikan sebagai berikut: Sangat Tidak Baik diberi nilai 1; Tidak Baik diberi nilai 2; Cukup Baik diberi nilai 3; Baik diberi nilai 4; dan Sangat Baik diberi nilai 5.

Populasi adalah keseluruhan dari obyek atau subyek yang diteliti oleh peneliti yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur baik yang memiliki kartu peserta atau kartu perpustakaan ataupun tidak memiliki kartu peserta perpustakaan, yang sedang dalam area perpustakaan pada saat penelitian ini berlangsung. Pada penelitian ini populasi pengunjung perpustakaan pada tahun 2022 sebanyak 30.585 pengunjung.

Sampel adalah sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi yang memiliki karakteristik sesuai dengan yang akan diteliti (Creswell, 2016). Metode yang digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Insidental yang merupakan teknik atau cara penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan yaitu siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau insidental bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila diketahui cocok dijadikan narasumber. Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang dapat dilihat pada persamaan 1.1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1.1)$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel  
N = ukuran populasi  
E = tingkat kesalahan

Jumlah rata-rata yang mengunjungi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 adalah 30,585 pengunjung, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian maka sampelnya adalah 100 responden. Sumber data pada penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung, data primer pada penelitian ini diperoleh dengan teknik pengumpulan data survei dengan instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang disebar secara langsung kepada pemustaka yang menggunakan pelayanan Perpustakaan Umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh sebagai penunjang dan pelengkap data primer, teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini yaitu observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian, dan dokumentasi dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Sugiyono, 2017).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik statistik *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Interpretasi hasil uji dengan melihat nilai *signifikansi (p)*, Berikut ini dasar pengambilan keputusan untuk interpretasi dari uji normalitas (Field, 2017).

1. Data dapat dikatakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal, jika  $\alpha = 10\%$  dan hasil nilai *signifikansi p*  $> 0,1$ .
2. Data dapat dikatakan berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal, jika  $\alpha = 10\%$  dan hasil nilai *signifikansi p*  $< 0,10$ .

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t parsial. Uji t parsial ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Penelitian ini untuk mencari nilai t hitung akan dibantu dengan menggunakan SPSS versi 25.0. Dasar pengambilan keputusan uji t parsial sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t hitung  $<$  nilai t tabel atau nilai signifikansi t  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika nilai t hitung  $>$  nilai t tabel atau nilai signifikansi t  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Analisis regresi linier berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.0. Persamaan umum regresi linier berganda dituliskan pada persamaan 1.2 (Sugiyono, 2017).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 \quad (1.2)$$



Keterangan:

Y : Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan

a : Konstanta

b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka pengaruh positif ataupun negatif variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka berpengaruh positif, dan bila (-) maka berpengaruh negatif.

X : Subjek pada variabel independen.

Teknik analisis regresi berganda pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 25, setelah mengetahui persamaan regresi selanjutnya perlu untuk mencari seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka perlu dilakukan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empaty* (empati), *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

#### *1. Tangibles*

*Tangibles* atau sering disebut sebagai bukti langsung atau bukti fisik merupakan pelayanan yang tercermin pada fasilitas fisik seperti peralatan, personil, alat komunikasi, dan lainnya yang bisa dirasakan oleh panca indera (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat setuju pada pernyataan layanan variabel *tangibles* dengan persentase sebesar 81%. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *tangible* ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka, artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *tangible* ditingkatkan maka kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Hasil uji t parsial membantu memperjelas hasil analisis regresi linier tentang seberapa besar pengaruh variabel ini secara parsial, hasilnya menunjukkan bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa benda berwujud yang disebut bukti langsung (*tangible*) dapat mempengaruhi kualitas layanan, dan pelanggan akan melihat dan merasakan benda berwujud ketika penyedia layanan menggunakan bukti langsung sebagai ukuran kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985). Sejalan dengan hasil penelitian dan teori tersebut Tjiptono & Chandra (2016) juga menjelaskan ketika penyedia layanan meningkatkan kualitas setiap fasilitas layanan fisik, maka pelanggan akan lebih puas.

#### *2. Reliability*

*Reliability* atau juga sering disebut dengan kehandalan merupakan kemampuan pemberi layanan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat dan berkualitas (Parasuraman et al., 1988). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat setuju pada pernyataan layanan variabel *realibility* dengan persentase sebesar 68%. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *realibility* ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding dan positif terhadap kepuasan pemustaka, artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *realibility* ditingkatkan maka kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Hasil uji t parsial mendukung hasil analisis regresi linier, bahwa secara parsial variabel *realibility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa *realibility* dapat dijadikan ukuran kualitas jasa yang dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan publik untuk memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Jika pelanggan mengukur kualitas layanan dengan *Realibility*, masyarakat akan percaya bahwa apa yang mereka butuhkan akan dapat dipenuhi dengan baik sesuai dengan harapan, maka dapat meningkatkan kepuasannya terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1985). Teori lain juga menjelaskan jika kemampuan pelayanan publik untuk memberikan layanan yang terpercaya dan amanah kepada masyarakat terus ditingkatkan, maka pelanggan akan lebih puas (Tjiptono & Chandra, 2016).

3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau sering disebut dengan daya tanggap merupakan kemampuan pemberi layanan untuk membantu pelanggan dengan tanggap dan menyediakan pelayanan yang tepat dan berkualitas (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat setuju pada pernyataan layanan variabel *responsiveness* dengan persentase sebesar 71%. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding dan positif terhadap kepuasan pemustaka, artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *responsiveness* ditingkatkan maka kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Hasil uji t parsial juga mendukung hasil analisis regresi linier bahwa variabel *responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meski pengaruh yang diberikan tidak signifikan, hasil ini sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bisa diukur dengan ketanggapan pemberi jasa layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat akan percaya bahwa apa yang mereka butuhkan akan dapat dipenuhi dengan tepat dan baik (Parasuraman et al., 1985). Teori lain juga menjelaskan jika kepekaan atau ketanggapan pemberi jasa layanan dalam memberikan layanan dengan cepat tanggap terus ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga akan terus meningkat (Tjiptono & Chandra, 2016).

4. *Assurance*

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan kemampuan dari para pemberi untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan dari pelanggan untuk merasa aman dan terjamin kebutuhannya dapat terpenuhi (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat setuju pada pernyataan layanan variabel *assurance* dengan persentase sebesar 71%. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *assurance*

(X<sub>4</sub>) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang sebanding dan positif terhadap kepuasan pemustaka, artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *assurance* ditingkatkan maka kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Hasil uji t parsial juga mendukung hasil analisis regresi linier bahwa variabel *assurance* secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun pengaruh yang diberikan tidak signifikan, hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berhubungan dengan sikap pelayan publik dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan serta terampil dalam menangani masalah pelanggan, sehingga masyarakat merasa terjamin dan puas ketika menggunakan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1985). Ketika jaminan digunakan sebagai ukuran kualitas layanan, masyarakat akan percaya bahwa layanan tersebut dapat diandalkan, sehingga kepuasan masyarakat akan terus meningkat ketika jaminan yang diberikan layanan terus ditingkatkan (Tjiptono & Chandra, 2016).

#### 5. *Emphaty*

*Emphaty* atau juga disebut dengan empati merupakan perhatian yang diberikan oleh pemberi layanan kepada para pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan dalam menggunakan layanan (Parasuraman et al., 1988). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat setuju pada pernyataan layanan variabel *emphaty* dengan persentase sebesar 78%. Hasil analisis regresi linier berganda pada variabel *emphaty* (X<sub>5</sub>) menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka, artinya ketika kualitas layanan yang berhubungan dengan *emphaty* ditingkatkan maka kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Hasil uji t parsial juga mendukung hasil analisis regresi linier bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun tidak signifikan, hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa empati dapat dijadikan sebagai ukuran kualitas layanan yang berkaitan dengan sikap pelayan publik dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan sehingga dengan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1985). Ketika empati dijadikan ukuran kualitas layanan, hubungan komunikasi yang baik dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan terus ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat (Tjiptono & Chandra, 2016).

Secara parsial dapat disimpulkan bahwa sebagian besar variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka, secara parsial kualitas pelayanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka adalah pelayanan dalam aspek *reability*. Uji regresi linier berganda menunjukkan hasil secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur berpengaruh positif dan sebanding dengan kepuasan pemustaka. Uji koefisien determinasi juga telah dilakukan pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel

independent secara simultan terhadap variabel dependen, hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berpengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan pemustaka. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Novianti, dkk (2015); Apriani (2018); Aryanto & Suratman (2021); dan Isnaini, dkk (2022) dimana dalam hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa secara parsial kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka, hal ini bisa disebabkan karena adanya variabel lain diluar variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen.

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki berusia 17-25 tahun dan bekerja sebagai pelajar/mahasiswa diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Variabel *tangible* (bukti langsung) secara parsial berpengaruh positif atau sebanding dengan kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase 81% responden merasa sangat setuju dengan pernyataan pada variabel *tangible*.
2. Variabel *reliability* (kehandalan) secara parsial berpengaruh positif atau sebanding dengan kepuasan pemustaka dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase 68% responden merasa sangat setuju dengan pernyataan pada variabel *reliability*.
3. Variabel *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial berpengaruh positif atau sebanding dengan kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase 71% responden merasa sangat setuju dengan pernyataan pada variabel *responsiveness*.
4. Variabel *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh positif atau sebanding dengan kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase 71% responden merasa sangat setuju dengan pernyataan pada variabel *assurance*.
5. Variabel *empaty* (empati) secara parsial berpengaruh positif atau sebanding dengan kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka dengan persentase 78% responden merasa sangat setuju dengan pernyataan pada variabel *empaty*.
6. Secara simultan kualitas pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berpengaruh positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, dengan uji koefisien determinasi diperoleh besar pengaruh kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 38,5%.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran yaitu melakukan pembaruan fasilitas dan perawatan fasilitas yang sudah ada pemustaka lebih nyaman, buku-buku yang terk ini juga

perlu untuk ditambahkan, serta meningkatkan daya tanggap dan memberikan perhatian lebih kepada pengunjung perpustakaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriani, U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan umum kabupaten Tulungagung. *Jurnal Benefit Vol.*, 5(1), 1–12. <https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/161>
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Keempat*. Pustaka Pelajar.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Field, A. (2017). Discovering Statistic Using IBM SPSS Statistic 5th. *Dk*, 53(9), 1689–1699.
- Firmansyah. (2016). Faktor Kepuasan Pelanggan. *Faktor Kepuasan Pelanggan*, 18–38.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). How to Design and Evaluate Research in Education. In *McGraw-Hill Higher Education* (11th ed., Issue 0). McGraw Hill LLC.
- Isnaini Fathoni, M., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89–97. <https://doi.org/10.53088/jikab.v1i2.16>
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 789–794.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (25th ed.). Alfabeta.
- Suriani, A., & Adythyia, N. (2020). Kelompok Mpp - Kualitas Pelayanan. *Stiami*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4th*. Penerbit ANDI.