

Artikel Penelitian (Teknik Industri)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara

Eka Syahrinaldi Damanik, Suliawati, Mahrani Arfah

Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 03 Maret 2024
Revisi Akhir: 23 Juni 2024
Diterbitkan *Online*: 23 Juni 2024

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pemustaka;
Regresi Linier Sederhana

KORESPONDENSI

Phone: +62 857-6634-4643
E-mail: syahrinaldidamanikeka@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan fakultas kedokteran UISU. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel terikat (kepuasan pemustaka) dan variabel bebas (kualitas pelayanan). Metode pengambilan data dilakukan dengan kuisioner yang dibagikan kepada pemustaka (mahasiswa fakultas kedokteran yang datang ke perpustakaan FK UISU) dilakukan secara langsung. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 45 mahasiswa. Teknik analisa yang digunakan adalah regresi linear dengan alat bantu SPSS 29 for windows. Menggunakan uji koefisien korelasi dengan taraf signifikansi 5%. Permasalahan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Ada beberapa uji yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier dan uji hipotesis (Uji T). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji korelasi product moment dengan alat bantu SPSS 29 menyatakan bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$. R_{hitung} (0,648) dengan R_{tabel} (0,294) maka $0,648 > 0,294$ terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pada variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka atau H_0 ditolak H_a diterima dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $(5,584 > 2,021)$ artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan maka kepuasan pemustaka akan semakin tinggi.

PENDAHULUAN

Perpustakaan Nasional RI merupakan gabungan dari tiga lembaga yaitu Pusat Pembinaan Perpustakaan, Perpustakaan Nasional Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan Perpustakaan Wilayah di Propinsi yang merupakan satuan organisasi yang melaksanakan fungsi dan tugas perpustakaan nasional. Perpustakaan RI memiliki visi, "Terwujudnya Indonesia Cerdas Melalui Gemar Membaca Dengan Memberdayakan Perpustakaan". Visi tersebut sebagai cerminan tanggung jawab Perpustakaan RI untuk mencerdaskan kehidupan bangsa lewat membaca dan perpustakaan [1].

Perpustakaan RI berada dibawah Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi pada bagian Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi yang dibagi menjadi tiga bidang layanan dengan beberapa kelompok layanan dibawahnya. Bidang Layanan Koleksi Umum yang terdiri dari Layanan Kunjungan dan Informasi, Promosi Layanan, Keanggotaan dan Bimbingan Pemustaka, Layanan Ekstensi, Layanan Referensi, Layanan Anak, Layanan Lansia dan Disabilitas, Layanan Monograf Tertutup, Layanan Terbitan Berkala, Mancanegara, Layanan Monograf Terbuka, Layanan Majalah Terjilid, dan Layanan Informasi Budaya Nusantara. Kemudian pada Bidang Layanan Koleksi Khusus terdapat, Graha Literasi, Layanan Audio Visual, Pemasarakatan dan Layanan Naskah Nusantara, Kajian dan Pengembangan Naskah Nusantara, Layanan Buku Langka, Layanan Koleksi Foto, Peta, dan Lukisan, Layanan Multimedia, dan Layanan Surat Kabar Langka. Selanjutnya pada Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Otomasi terdapat Sub Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Sub Bidang Otomasi [1]-[3].

Perpustakaan UISU merupakan unit penunjang kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Islam Sumatera Utara. Perpustakaan berfungsi untuk menyediakan, mengelola, menyimpan, dan memelihara bahan perpustakaan. Salah satu cabang perpustakaan nya adalah di fakultas kedokteran. Perpustakaan di fakultas kedokteran menyiapkan seluruh bahan atau buku yang bisa digunakan oleh mahasiswa fakultas kedokteran. Adapun beberapa fasilitas yang ada di perpustakaan fakultas kedokteran adalah Layanan Baca di tempat, Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Digital, Layanan Literasi Informasi [4].

Perpustakaan fakultas kedokteran juga memiliki tata tertib yang harus dipenuhi setiap pemustaka baik dari segi peminjaman buku serta mengembalikan buku. Perpustakaan fakultas kedokteran juga memiliki jam oprasional selain itu juga layanan digital yang disiapkan oleh perpustakaan UISU sangat memadai seperti jurnal online, Ebook dan mampu memperpanjang buku melalui Online Public Access Catalog (OPAC) perpustakaan fakultas kedokteran UISU.

Koleksi buku di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UISU dilayankan secara terbuka. Ini berarti ada Standart Oprasional dalam meminjam buku, dimana yang membutuhkan buku dapat masuk ke ruang penempatan koleksi setelah terlebih dahulu mengisi absensi di komputer yang telah disediakan dan mencari sendiri buku yang dikehendaki dan meramban (browse) buku yang ada di rak. Setelah mengecek di OPAC (online Public Acces Catalogue) dan mendapatkan buku tertentu yang ingin dipinjam, pengguna membawa buku ke meja sirkulasi (circulation desk) dan menyerahkan buku serta kartu anggota kepada petugas. Melalui komputer petugas mengetik No.NPM mahasiswa dan memilih fitur peminjaman setelah keluar fitur data mahasiswa petugas mengetikkan No. buku di fitur peminjaman. Petugas memberi stempel tanggal kembali dan menyerahkan buku serta kartu kepada peminjam [2],[5]-[7].

Perpustakaan fakultas kedokteran UISU mempunyai pustakawan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan / atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan berhubungan erat dengan layanan. Apabila layanan pustakawan bagus maka tingkat kepuasan seorang pemustaka baik dan sebaliknya apabila layanan pustakawan rendah maka tingkat kepuasan seorang pemustaka juga rendah [8],[9].

Berdasarkan observasi rendahnya antusiasme mahasiswa untuk datang ke perpustakaan FK UISU dapat dilihat dari jumlah yang datang untuk masuk ke perpustakaan FK UISU. Selain itu juga berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa fakultas kedokteran terdapat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan seperti mahasiswa bertanya tentang tata letak buku. Hal lain juga untuk mengukur pengaruh antar dua variabel ialah disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan kesenjangan antar dua variabel tersebut, mengingat telah banyak hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh antar kedua variabel tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari civitas akademika Universitas Islam Sumatera Utara mengenai gambaran umum Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara Fakultas Kedokteran khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasi. Penelitian deskriptif korelasi adalah cara untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada (Arikunto, 2013). Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang terletak di Jl. STM No.77 Kel.Suka Maju, Kec.Medan Johor Medan 20219. Dan waktu penelitian ini dilakukan mulai November hingga selesai. Adapun populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yaitu 459 mahasiswa aktif. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono,2016). Menurut Arikunto pada buku Pengantar Metodologi Penelitian halaman 59, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Dapat disimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini 10% dari jumlah keseluruhan populasi adalah 45 responden. Instrument yang digunakan adalah kusioner. Sebelum kusioner dibagikan maka dilakukan uji instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kusioner, observasi dan dokumentasi. Pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan Uji korelasi, Uji Regresi dan Uji T.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data peneliti bahwa identifikasi responden dapat diidentifikasi dengan jenis kelamin. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin pada table dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
1	Laki – Laki	11	24,44
2	Perempuan	34	75.55
	Total	45	100

Berdasarkan pada tabel 1 jumlah laki – laki sebanyak 11 orang atau 24,44%, untuk responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang atau 75,55%.

Uji korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi product moment, digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Perhitungan uji korelasi dibantu dengan Software SPSS v 29. Dengan menggunakan sampel 45 dan nilai R tabel sebesar 0,294.

Tabel 2. Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pemustaka
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.648**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	45	45
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	45	45

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

Rhitung yang di dapatkan pada Software SPSS v 29 yaitu sebesar 0.648. Maka apabila Rhitung > R tabel terdapat pengaruh antar variable. $0.648 > 0.294$,Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y). setelah itu nilai Rhitung dikonsultasikan dengan Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi, maka dikategorikan kuat. Setelah itu dilakukan uji regresi. Adapun persamaan atau model regresi linier berganda yang dihasilkan adalah:

Tabel 3. Uji Regresi

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	Beta	Sig.
Kepuasan Pemustaka	Kualitas Pelayanan	0.390	0.648	<0.001
Constant		4.411		
R		0,420		
R Square		0.648		

Berdasarkan tabel 3 kolom B pada konstanta (a) adalah 4,411. Sedangkan, (b) adalah 0,390. Sehingga, persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut, $Y = a + bX$ atau $4,411 + 0,390 X$. Adapun persamaan regresi linier sederhana tersebut di atas, dapat diartikan, sebagai berikut:

Konstanta (a) = 4,411

Hal ini berarti bahwa apabila faktor kualitas pelayanan tidak ada peningkatan atau konstan = 0 (nol), maka kepuasan pemustaka akan tetap sebesar 4,411.

$b = 0,390$

Hal ini berarti bahwa apabila nilai kualitas pelayanan naik satu satuan, maka nilai kepuasan pemustaka akan meningkat 0,390 satuan. Artinya, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka semakin tinggi, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y).

Uji t dilakukan untuk menguji variabel X secara individu berpengaruh dengan nilai signifikan 5%. Berikut adalah hipotesis dalam pengambilan kesimpulan adalah:

Ha: Ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka Universitas Islam Sumatera Utara.

Berikut ini adalah pengambilan keputusan dalam uji t:

1. Jika $\text{profitabilitas} > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima. Artinya tidak pengaruh signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika $\text{profitabilitas} < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.411	3.890		1.134	.263
	Kualitas Pelayanan	.390	.070	.648	5.584	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan nilai profitabilitas, ternyata $0.001 < 0.05$. maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya adanya pengaruh secara signifikan antara variabel X (kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka).

Berdasarkan Nilai T : Dengan menggunakan sampel sebanyak 45 responden dengan rumus $df = n-2$ atau $df = 45-2 = 43$ maka, diperoleh Ttabel yaitu 2,021 dikatakan bahwa T_{hitung} sebesar $5.584 > T_{tabel}$ 2.021, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pemustaka (Y) atau dapat dikatakan ternyata variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dapat dipengaruhi oleh variable X (Kualitas Pelayanan).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan secara regresi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,648 atau 64,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X mempengaruhi nilai variabel Y sebesar 64,8 %. Berdasarkan Uji korelasi dengan menghitung Rhitung sebesar 0,648 dan Ttabel sebesar 0,294. Maka $R_{hitung} > R_{tabel}$ ($0,648 > 0,294$). Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Berdasarkan nilai profitabilitas, ternyata $0.001 < 0.05$. maka H_a ditolak. Artinya ada pengaruh signifikan secara signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

Disarankan kepada pustakawan agar meningkatkan pelayanan agar pemustaka makin puas dengan layanan yang akan meningkatkan kenyamanan. Diharapkan bagi pustakawan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, agar kenyamanan pemustaka semakin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hartono. 2016. Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

- [2] Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- [3] Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung*. Jimm Unikom
- [5] Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- [6] Lasa, H. (2014). *Profesionalisme Pustakawan Dalam Perspektif Islam*. UNILib Jurnal Perpustakaan.
- [7] Sugiyono. (2017). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [8] Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- [9] Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia