

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERATURAN TATA TERTIB PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SOEMAN Hs**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

**NAMA : ODOR JULIANA SIDABUTAR
NOMOR MAHASISWA : 177122093
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERATURAN TATA TERTIB PEPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SOEMAN Hs**

TESIS

NAMA : ODOR JULIANA SIDABUTAR
NPM : 177122093
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru,



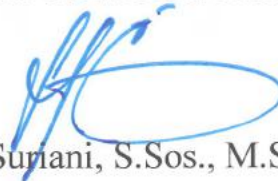
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Pembimbing II
Pekanbaru,



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERATURAN TATA TERTIB PEPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SOEMAN Hs**

TESIS

Oleh
ODOR JULIANA SIDABUTAR
NPM : 177122093

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Anggota



Arief Rifa'i Harahap, S.Sos.,M.Si

Mengetahui:

**Direktur Program Pascasarjana
Univesitas Islam Riau**



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Odor Juliana Sidabutar, S.Pi
NPM : 177122093
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (2)
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib
Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di
Perpustakaan Soeman Hs

Atas naskah yang didaftarkan kepada ujian konprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juni 2019

Pembuat Pernyataan,



Odor Juliana Sidabutar, S.Pi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERATURAN TATA TERTIB PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SOEMAN HS.

Oleh : ODOR JULIANA SIDABUTAR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan suasana ruangan, Petunjuk dan sarana akses, Akses Informasi, peraturan jam buka tutup, pelayanan, keanggotaan, jumlah buku yang bisa dipinjam, lama waktu peminjaman, kepuasan, yang berlokasi di Perpustakaan Soeman Hs Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Penelitian ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama menganalisis kondisi empiris dari objektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat satu kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu anggota perpustakaan dengan total sampel 100 orang. Teknik sampling yang digunakan *Proporsional stratified random sampling*. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer, dikumpulkan dengan teknik kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs. Peraturan tata tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs. Sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs adalah sebesar 0,674 sedangkan sisanya 0,336 dipengaruhi oleh variabel lain seperti promosi, komunikasi dan lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Peraturan Tata Tertib, Kepuasan Pemustaka

EFFECT OF SERVICE QUALITY, RULES OF ORDER ON VISITOR SATISFACTION AT SOEMAN HS LIBRARY

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and rules of regulation on user satisfaction at Soeman Hs Library. Assessment indicators used include the ability and attitude of librarians in serving, the facilities and atmosphere of the room, instructions and means of access, information access, regulations on opening hours, services, membership, the number of books that can be borrowed, length of time borrow, satisfaction, located in Soeman Hs Library department of libraries and archives the province of Riau. This research is descriptive survey that is prioritizing the questionnaire list as a collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analysing empirical conditions of objectivity at the meticulous location. There is one population group and the sample in this study is library members with a total sample of 100 people sampling technique used stratified random sampling. Types and data collection technique used consist of primary data collected by questionnaire techniques and interview techniques and secondary data collected using observation technique and documentation technique. While analysis technique used is the validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis, classic assumption test, multiple linear regression analysis, f test and t test.

The results of the analysis show that service quality has a significant effect on user satisfaction in the Soeman Hs Library. Rules and regulations have a significant effect on user satisfaction in the Soeman Hs Library. The contribution of influence of the quality of service and regulations on the satisfaction of users in the Soeman Hs Library is 0,674 while the remaining 0,336 is influenced by other variables such as promotion, communication and others.

Key words : service quality, rules of order, user satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs” ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Orang tua, Suami, Anak-anak karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr . H. Syafinaldi, SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada pasca sarjana Universitas Iskam Riau yang beliau pimpin.

4. Ketua Bidang Studi Ilmu Administrasi Publik Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi
5. Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini
6. Ibu Lilis Suriani, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini
7. Ibu Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di OPD yang beliau pimpin.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
9. Kepala Seksi Pelayanan, Pustakawan, Staf, Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.
10. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan XX terkhusus kelas A, dan adik – adik tingkat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, Amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Pekanbaru, Juli 2019

Penulis

Odor Juliana Sidabutar



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	20
2.1 Tinjauan Pustaka.....	20
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	55
2.3 Kerangka Pemikiran.....	61
2.4 Hipotesis.....	68
2.5 Konsep Operasional.....	69
2.6 Operasionalisasi Variabel.....	70
2.7 Teknik Pengukuran.....	74
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	79
3.1 Jenis Penelitian.....	79
3.2 Lokasi Penelitian.....	79
3.3 Populasi dan Sampel.....	79

3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	81
3.5 Jenis dan Sumber Data	83
3.6 Teknik Pengumpulan Data	84
3.7 Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	85
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	88
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	89
4.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Keasipan Provinsi Riau...	89
4.2 Struktur Organisasi.....	91
4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi	93
4.4 Sumber Daya Organisasi.....	95
BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	109
5.1 Gambaran Identitas Responden.....	109
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	112
5.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	116
5.4 Analisis Statistik Inferensial.....	144
BAB VI PENUTUP.....	158
6.1 Kesimpulan.....	158
6.2 Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Provinsi Riau Bidang Pelayanan.....	7
1.2	Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2018	10
1.3	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Tahun 2015-2018.....	11
1.4	Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kriteria Pengunjung Tahun 2016-2018.....	12
1.5	Jumlah Koleksi Buku yang Tersedia di Perpustakaan Soeman Hs.....	13
1.6	Fasilitas Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman Hs.....	14
1.7	Rekap Kritik dan Saran Pemustaka 2018.....	15
2.1	Kriteria Kualitas Perpustakaan.....	32
2.2	Matriks Penelitian Terdahulu.....	60
2.3	Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs terhadap Kepuasan Pemustaka.....	72
2.4	Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka	75
2.5	Ukuran Skala Penelitian Kepuasan Pemustaka.....	77
2.6	Kategori Skor Responden.....	78
3.1	Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Jenisnya Tahun 2016-2018	80
3.2	Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kategori Tahun 2016-2018	82
4.1	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Bidang Pelayanan	93

4.2	Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau menurut Jabatan Keadaan Tahun 2018	96
4.3	Jumlah SDM Menurut Tingkat Pendidikan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2018	97
4.4	Jumlah Asset/Modal Dinas Perpustakaan Provinsi Riau.....	98
4.5	Fasilitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs	99
4.6	Strategi dan Arah Kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	100
4.7	Rencana Program Kegiatan yang Mendukung Pelayanan perpustakaan	102
5.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	109
5.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur	110
5.3	Identitas Responden Berdasarkan Kategori	110
5.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	111
5.5	Hasil Uji Validitas Variabel PeraturanTata Tertib	113
5.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka	113
5.7	Hasil Uji Reliabilitas	114
5.8	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (<i>Service Affect/SA</i>).....	116
5.9	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas dan Suasana Ruangannya Perpustakaan (<i>Library as Place /LP</i>)	121
5.10	Tanggapan Responden Mengenai Petunjuk dan Akses (<i>Personal Control/PC</i>)	125
5.11	Tanggapan Responden Mengenai Akses Informasi (<i>Information Access/IA</i>)	128
5.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs	131
5.13	Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib Jam Buka dan Tutup Pelayanan Perpustakaan	133
5.14	Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib Pelayanan Perpustakaan	134

5.15	Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib menjadi Anggota Perpustakaan	135
5.16	Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib Jumlah Buku yang Bisa dipinjam Pemustaka	136
5.17	Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib Lamanya Jangka Waktu Peminjaman	137
5.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib Pelayanan Perpustakaan	138
5.19	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Puas Karena Setiap Infomasi yang Dibutuhkan Tersedia	140
5.20	Atas Pelayanan yang Diterima Ada Keinginan untuk Merekomendasikan Kepada Pemustaka Lainnya	141
5.21	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Puas Karena Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Harapan	142
5.22	Rekapitasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pemustaka	143
5.23	Uji Multikolinearitas	146
5.24	Hasil Uji Autokorelasi	148
5.25	Hasil Uji Koefisien Determinas (R ²)	149
5.26	Analisis Regresi Linear Berganda	149
5.27	Uji F	151
5.28	Hasil Uji Regresi Parsial Hipotesis Pertama	152
5.29	Hasil Uji Regresi Parsial Hipotesis Kedua	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	67
4.1 Struktur Organisasi	91
5.1 <i>Normal Probability Plot</i>	145
5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	147



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. SK Penunjukan Pembimbing.....	165
2. Rekapitulasi Nilai Variabel Kualitas Pelayanan, Peraturan Tata Tertib dan Kepuasan Pemustaka.....	166
3. Data Penelitian dan Uji Statistik Berdasarkan SPSS.....	169
4. Surat Penelitian	191
5. Lampiran Kuisisioner	192
6. Lampiran Wawancara	200
7. Lampiran Foto	203



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta menggerakkan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (George R. Terry). Sedangkan Administrasi publik sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Sebagai kegiatan pengorganisasian maka dibutuhkan alat utama pelaksanaan administrasi yaitu manajemen. Jadi organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur Negara dalam pelayanan administrasi negara. Pada hakekatnya pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan masyarakat sebagai pemustaka atau penerima manfaat yang diberikan oleh administrator negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (*Osborn dan Gaebler, 1999*).

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya dengan prinsip *catalytic government*, dimana aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator.

Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan visi dan misi yang telah disusun.

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan, secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun dan membangun pelayanan-pelayanan publik (*public servicer*) salah satunya layanan perpustakaan yang harus mengedepankan azas layanan yaitu *Transparancy*, *Akuntabilitas*, *Kondisional*, *Partisipatif*, *Kesamaan hak dan Hak dan Kewajiban*

Perpustakaan telah ada sejak adanya peradaban dan kebudayaan umat manusia. Sebagaimana peradaban tersebut yang selalu berubah dan berkembang mengikuti perkembangan zaman, demikian pula perpustakaan selalu mengalami perubahan dan perkembangan yang sejalan dengan perjalanan kehidupan umat manusia. Oleh karena itu Perpustakaan harus mampu merespon perubahan ini agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya.

Perpustakaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia diantaranya sebagai jantung pendidikan dan ilmu pengetahuan, sebagai pusat pengumpulan dan penyimpanan sumber pengetahuan dan informasi, sebagai *social center* yaitu pusat kegiatan masyarakat setempat. Disamping itu perpustakaan umum juga mempunyai peran yang sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai

wahana pembelajaran sepanjang hayat, serta sebagai wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa.

Untuk itu perpustakaan harus mengemas koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, sarana prasarana yang memadai, perilaku pustakawan dan berbagai layanan yang disediakan sedemikian rupa dan selalu bertransformasi menuju kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan dalam rangka memuaskan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan sehingga tercipta loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam perpustakaan, dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007:177) merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan, hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka.

Penilaian kualitas layanan merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan pelayanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kinerja untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Menurut Suwarno (2009:135) jasa itu harus sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan selera pemakai. Jadi kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan

dengan interaksi pemustaka dengan pustakawan, sumber daya perpustakaan yang ada, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan lebih sempurna jika penilaian kritis akan kualitas sebuah layanan perpustakaan itu berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi di perpustakaan tersebut.

Peraturan tata tertib perpustakaan adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur pemustaka di perpustakaan yang harus ditaati dan dilaksanakan. Pemustaka mempunyai hak dan kewajiban dalam memperoleh pelayanan perpustakaan. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas melalui peraturan dan tata tertib agar suasana perpustakaan tetap kondusif dan nyaman untuk mencari informasi maupun pengetahuan (Achmad, dkk, 2013: 39). Peraturan tata tertib yang diberlakukan juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka, apabila tata tertib yang diberlakukan tidak memihak dan bahkan merugikan akan menyebabkan ketidakpuasan pemustaka.

Setiap peraturan mempunyai latar belakang yang mendasari filosofi peraturan Basuki (1993: 80). Filosofi peraturan perpustakaan hendaknya:

- a. Memungkinkan pemakai memperoleh manfaat sepenuhnya dari sumber perpustakaan termasuk buku, perabot, peralatan, gedung, dan sebagainya.
- b. Mencegah penyalahgunaan sumber perpustakaan
- c. Menghindari peraturan yang terlalu ketat.
- d. Hendaknya peraturan yang dibuat tidak membuat bingung pemustaka serta mengusahakan agar tertera dalam bahasa yang sederhana.

e. Memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk mengambil keputusan menyangkut kasus khusus untuk memungkinkan memberikan kelonggaran atau pengecualian misalnya meminjamkan buku pada seseorang yang tidak memiliki kartu anggota namun ada jaminan lainnya

Adanya aturan yang menyatakan bahwa buku referensi tidak dapat dipinjam dan hanya bisa baca ditempat sering menjadi permasalahan dimana pemustaka merasa dengan aturan yang ada mengurangi haknya untuk meminjam buku dari perpustakaan Soeman Hs sehingga timbulnya rasa ketidak puasan pemustaka terhadap peraturan yang ada.

Menurut Fatmawati (2011), tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi seperti kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*), Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), Akses Informasi (*Information access*).

Kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasan puas kepada pemustaka didalam perpustakaan, hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Aritonang (2005:2) menjelaskan suatu kepuasan merupakan hasil penilaian terhadap suatu produk pada kesesuaian dengan harapan. Menurut Basuki (1992:204) adanya kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa

faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka, dimana setiap penyedia jasa seperti perpustakaan harus memahami nilai-nilai yang diharapkan oleh pemustaka dan berusaha memenuhi harapan tersebut dengan sebaik mungkin.

Sementara untuk kepuasan pemustaka diambil dari teori Tjiptono bahwa kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dari 3 (tiga) indikator, yaitu merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia, atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya, merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka yaitu tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pemustaka memenuhi harapannya atau kebutuhannya.

Perpustakaan Provinsi Riau adalah instansi lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik di bidang perpustakaan dengan fungsi sebagai tempat pembelajaran seumur hidup (*life-long learning*), tempat dimana semua lapisan masyarakat dari segala umur dari balita sampai usia lanjut bisa terus belajar tanpa dibatasi usia dan ruang-ruang kelas, sebagai katalisator perubahan budaya, sebagai tempat strategis untuk mempromosikan segala perilaku yang meningkatkan produktifitas masyarakat, sebagai agen perubahan sosial.

Idealnya perpustakaan adalah tempat dimana segala lapisan masyarakat bisa bertemu dan berdiskusi tanpa dibatasi prasangka agama, ras, kepangkatan,

strata, kesukuan, golongan, dan lain-lain. Perpustakaan Soeman Hs sangat strategis dijadikan sebagai sumber informasi yang akurat, literasi, wisata edukasi dan tempat anggota komunitas berkumpul dan mendiskusikan beragam masalah sosial yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi serta tata kerja organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017, dengan ketentuan dapat diuraikan dalam table 1.1 tersebut dibawah ini :

Tabel 1.1
Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Bidang Pelayanan sebagaimana dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
1	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	Membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah pada Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.	Perumusan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terklait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Pelayanan.	Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi Pelayanan Perpustakaan, Seksi Informasi Perpustakaan dan Seksi Dokumentasi.	a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang pelayanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi pelayanan. b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
			<p>Pelayanan Perpustakaan, Informasi Pelayanan dan Dokumentasi.</p> <p>c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.</p> <p>d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.</p>
3	Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan	<p>a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada seksi pelayanan perpustakaan</p> <p>b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingk. seksi pelayanan perpustakaan.</p> <p>c. Melakukan penyusunan bahan rumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan perpustakaan.</p> <p>d. Melakukan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra.</p> <p>e. Melakukan pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan.</p> <p>f. Melakukan promosi layanan perpustakaan.</p>	

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
		g. Melakukan layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan, ekstensi dan perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca. h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada seksi pelayanan perpustakaan. i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.	

Sumber : Pergub Nomor 85 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Dari tabel di atas jelas kita lihat tugas pokok dan fungsi Kepala Seksi Pelayanan untuk memberikan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan perpustakaan, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.

Pelayanan perpustakaan seharusnya berorientasi terhadap kepentingan pemustaka yang menuntut untuk selalu mengembangkan dan memberikan pelayanannya secara prima dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V pasal 14 yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan

dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dengan dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pelayanan perpustakaan harus bertujuan untuk kepuasan pemustaka.

Untuk menciptakan kepuasan pemustaka maka dibutuhkan sumberdaya manusia dengan jumlah dan kompetensi tertentu yang mampu memberikan pelayanan berkualitas. Tabel berikut menjelaskan tentang jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau menurut tingkat pendidikan.

Tabel 1.2
Jumlah Sumber Daya Manusia menurut Tingkat Pendidikan Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2018

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
1	S3	1 Orang	0,83
2	S2 Perpustakaan dan Bidang lain	11 Orang	9,17
3	Sarjana Perpustakaan (S1)	15 Orang	12,50
4	Sarjana Bidang Lain (S1)	45 Orang	37,50
5	D2/D3 Perpustakaan dan Bidang lain	13 Orang	10,83
6	≤ SLTA	34 Orang	29,17
Jumlah		119 Orang	100,00

Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai dari tingkat pendidikan sebanyak 119 orang yang terdiri dari perguruan tinggi sebanyak 84 orang dan berpendidikan ≤ SLTA sebanyak 35 orang. Dengan mayoritas berpendidikan tinggi diharapkan dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari jumlah sarjana

perpustakaan dan D2/D3 perpustakaan sebanyak 28 orang sudah sangat memenehui standar SDM sebuah perpustakaan provinsi.

Penyelenggaraan pelayanan perpustakaan Soeman Hs belumlah memberikan pelayanan secara prima dan belum berorientasi kepada kepuasan pemustaka, hal ini dapat diketahui dari data jumlah kunjungan di perpustakaan Soeman Hs yang mengalami fluktuasi yang cenderung mengalami penurunan selama periode tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Selain itu dilihat dari jumlah anggota perpustakaan Soeman Hs juga mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Ini menandakan adanya rasa tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan Soeman Hs yang diberikan kepada pemustakanya sehingga berkurangnya loyalitas untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan Soeman Hs. Untuk lebih jelasnya Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman Hs Tahun 2015-2018

NO	URAIAN	TAHUN			
		2015 (orang)	2016 (orang)	2017 (orang)	2018 (orang)
1	Jumlah kunjungan ke perpustakaan Soeman Hs	334.318	339.104	415.283	330.700
2	Jumlah orang dalam populasi yang harus dilayani	6.344.402	6.500.971	6.657.911	6.657.911
3	Persentase pengunjung perpustakaan	5,27	5,22	6,24	4,98

Sumber: Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, 2018

Dilihat dari tabel di atas bahwa Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman HS Tahun 2015-2018 berfluktuasi dimana tahun 2016 mengalami penurunan dibanding angka kunjungan tahun 2015 yaitu sebesar 0,05 persen, akan tetapi di tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 1,2 persen dibanding tahun 2016 dan ditahun 2018 kembali mengalami penurunan tajam sebesar 1,26 persen dibanding tahun 2017.

Tabel 1.4
Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kriteria Pengunjung Tahun 2016-2018

No	Kriteria Pengunjung	2016		2017		2018	
		Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%
1	Umum	1.723	29,78	1.243	23,06	1.211	23,00
2	Mahasiswa	3.697	63,91	3.794	70,39	3.733	70,59
3	Pelajar	365	6,31	353	6,55	344	6,51
Jumlah		5.785	100	5.390	100	5.288	100

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah anggota perpustakaan Soeman Hs dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami penurunan dimana dari kriteria yang ada anggota perpustakaan paling banyak didominasi oleh mahasiswa selanjutnya masyarakat umum dan yang paling sedikit adalah pelajar. Pegawai sering mendengar adanya keluhan dari pemustaka tentang pelayanan yang kurang baik, misalnya koleksi perpustakaan yang kurang relevan dengan kebutuhan pemustaka, petugas yang kurang ramah, lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan, fasilitas yang kurang memadai. Untuk melihat jumlah ketersediaan

dan judul koleksi buku yang ada di perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 1.5
Jumlah Koleksi Buku Yang Tersedia di Perpustakaan Soeman Hs

NO	URAIAN	TAHUN		
		2016	2017	2018
1	Jumlah Koleksi Judul Buku	59.586	59.586	60.583
2	Jumlah koleksi Buku	333.174	333.174	333.745

Sumber: Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, 2018

Dari tabel 1.5 dapat dilihat jumlah koleksi buku yang tersedia di Perpustakaan Soeman Hs sebanyak 60.583 judul dengan jumlah buku sebanyak 333.745 eksemplar. Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 9 Tahun 2017 untuk Perpustakaan Provinsi Jumlah judul koleksi Perpustakaan Provinsi tipe C paling sedikit 50.000 judul, untuk tipe B : paling sedikit 60.000 judul, dan tipe A : paling sedikit 70.000 judul. Perpustakaan Soeman HS termasuk Perpustakaan Provinsi tipe A dengan judul koleksi buku paling sedikit 70.000 akan tetapi yang tersedia baru 60,583 judul sehingga dibutuhkan 427 judul buku lagi untuk dapat memenuhi kriteria perpustakaan dengan akreditasi A.

Demikian halnya dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan Soeman Hs, masih ada yang belum terpenuhi sesuai dengan standar perpustakaan provinsi. Hal ini dapat kita lihat dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan

Provinsi. Untuk melihat fasilitas yang ada di perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.6
Fasilitas Sarana Prasarana di Perpustakaan Soeman Hs

No	Fasilitas	Standar Minimal	Tersedia	Keterangan
1	Komputer	19 buah	25 buah	1 rusak
2	Komputer yang terhubung dengan internet	15 buah	53 buah	Terpenuhi
3	Proyektor	5 buah	3 buah	Kurang 2
4	Wifi	59 Mb	20 Mb	Kurang
5	Rak buku	179 buah	832 buah	Terpenuhi
6	Meja Baca	60 buah	42 buah	Kurang 18 buah
7	Kursi Baca	240 buah	382 buah	Terpenuhi
8	TV	4 buah	6 buah	Terpenuhi
9	VCD,DVD	4 buah	4 buah	Terpenuhi
10	Printer	9	11	Terpenuhi
11	Dok Scanner	5	4	Kurang 1
12	Telp/Fax	4 saluran	2 saluran	Kurang 2
13	Sarana pengaman	3 jenis	3 jenis	Terpenuhi
14	Papan pengumuman	3 buah	7 buah	Terpenuhi
15	Kamera	4 buah	4 buah	1 rusak
16	Kendaraan bermotor roda 2, 3 untuk pusling	6 buah	-	Kurang 6
17	Kendaraan bermotor roda 4 untuk pusling	4 buah	1 buah	Kurang 3
18	Foto Copy	1 buah	1 buah	Rusak

Sumber : Data Dipersip Prov Riau

Dari Tabel 1.6 di atas dapat kita lihat fasilitas sarana prasarana di perpustakaan Soeman Hs masih ada belum terpenuhi dari standar minimal sebuah pelayanan perpustakaan provinsi. Hal ini mengakibatkan tidak maksimalnya layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Keadaan pelayanan perpustakaan Suman Hs dapat dilihat dari kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka. Untuk mengetahui kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka dapat dilihat pada Tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Rekap Kritik dan Saran Pemustaka 2018

No	Nama	Pekerjaan	Alamat	Kritik
1	M.Aditya Azmi	Pelajar SMP 13 Pekanbaru	Jl.Soebrantas Perum Putri Tujuh Blok G.7	1) saya merasa nyaman berada di perpustakaan 2) saya merasa tidak dilayani dengan baik karena dipersulit saat melakukan registrasi 3) layanan yang perlu ditingkatkan lagi : registrasi anggota
2	Muhammad raihan	pelajar	jln. Ikhlas	1) saya merasa tidak dilayani dengan baik karena penjaga tas tidak ramah 2) layanan yang perlu di tingkatkan : penjagaan tas
3	Hesti angela	mahasiswa	jl. Kubang raya indah no. 42b	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas alasannya tidak boleh masuk lagi padahal belum tutup 3) layanan yang perlu ditingkatkan : penyusunan buku sesuai rak
4	Azis	Mahasiswa	taman karya	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) dilayani dengan baik oleh petugas 3) layanan yang perlu ditingkatkan : komputer untuk pencarian
5	Darwis	pelajar	panam	1) tidak merasa nyaman berada di perpustakaan 2) kamar mandi kurang bagus
6	Yulfa rezi	-	jl. Tiung no. 33, sukajadi	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) dilayani dengan baik oleh petugas 3) layanan yang paling diminati chevron corner/energy corner 4) layanan yang perlu ditingkatkan : penitipan barang dan informasi

No	Nama	Pekerjaan	Alamat	Kritik
7	Mahasiswa indonesia	Mahasiswa	Pekanbaru	1) tidak merasa nyaman berada di perpustakaan alasannya luas areanya kurang lengkap 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas 3) layanan yang paling diminati sumber bacaan luar biasa 4) layanan yang perlu ditingkatkan : sikap ramah dan tamah
8	Erik. P	Swasta	jl. Riau ujung taman	1) tidak merasa nyaman berada di perpustakaan alasannya di bilik tenas effendy terlalu bising 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas 3) layanan yang perlu ditingkatkan : komitmen waktu pelayanan dan jam kerja pegawai
9	Lina	Umum	pekanbaru	1) tidak merasa nyaman di perpustakaan 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas alasannya ada salah satu petugas yg berkata kotor 3) layanan yang perlu ditingkatkan : petugas penyusunan buku
10	Yanti azhar	IRT	jl.duyung	1) tidak merasa nyaman berada di perpustakaan alasannya petugas tidak ramah kepada anak-anak 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas. pelayanan yang perlu ditingkatkan : pelayanan dan keramahannya
11	Crinic lionardo	Mahasiswa	jl.gatot subroto	1) tidak merasa nyaman berada di perpustakaan alasannya pustakawan tidak standby dan terlalu berisik 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas 3) pelayanan yang perlu di tingkatkan: ketenangan
12	Yumna	Pns	jl.yos sudarso, rumbai	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas alasannya waktu sudah habis padahal belum jam pulang
13	Ainul fitri	mahasiswa	jl.soebrantas, panam	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) layanan yang harus ditingkatkan : informasi perpanjangan. Koleksi buku sudah lama

No	Nama	Pekerjaan	Alamat	Kritik
14	Siska	pegawai swasta	jl. Hangtuah	1) merasa nyaman berada di perpustakaan 2) tidak dilayani dengan baik oleh petugas 3) layanan yang harus ditingkatka : bukunya kurang lengkap, wifi

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, 2018

Dari kritik saran yang disampaikan pemustaka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pemustaka tidak merasa nyaman karena pelayanan dari petugas yang kurang ramah
2. Pemustaka merasa dipersulit saat melakukan registrasi
3. Penyusunan buku yang tidak sesuai dengan rak dan nomor panggilnya
4. Kurangnya computer untuk pencarian informasi
5. Komitmen jam kerja dan jam pelayanan tidak sesuai
6. Kurang lamanya waktu peminjaman buku
7. Tidak bisa menggunakan wifi secara gratis
8. Perpustakaan terlalu berisik
9. Perlu ditingkatkan layanan penjagaan tas
10. Koleksi bukunya kurang dan sudah terbitan lama

Berdasarkan fenomena permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai penilaian kualitas layanan perpustakaan dengan judul penelitian *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perustakaan Soeman Hs"*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan, peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
3. Bagaimanakah pengaruh peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengkaji kualitas pelayanan, peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
2. Untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
3. Untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.
4. Untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan atas tiga bagian yaitu manfaat Teoritis, Manfaat Praktis, dan Manfaat Akademis.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi para peneliti berikutnya terutama penelitian dibidang pelayanan perpustakaan dengan menekankan aspek kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.

b. Manfaat Praktis

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara praktis sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun strategi perbaikan layanan perpustakaan umum Soeman Hs.
2. Dapat menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan umum Soeman Hs.
3. Dapat memberikan masukan kepada manajemen layanan perpustakaan umum Soeman HS dalam mengarahkan dan memberi motivasi kepada seluruh pustakawan agar memberikan layanan perpustakaan dengan lebih baik.

c. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat Akademis yaitu dapat memberikan kontribusi ilmiah dan dapat menjadi acuan mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Administrasi UIR atau kampus lain, sebagai bahan referensi melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik di perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini mencakup beberapa bahasan mengenai berbagai macam literatur yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai “pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka” jadi literatur ini merupakan penunjang dan pendukung konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini.

2.1.1. Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik

a. Administrasi

Administrasi adalah usaha, kualitas dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah tahapan kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi sebagai salah satu tahapan penyusunan bahan, tenaga, dan peralatan yang mendukung suatu kegiatan demi tercapainya suatu tujuan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah “Segekap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Nawawi (1999:1), menjelaskan bahwa administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.”. Lebih lanjut menurut Siagian (2002:2) administrasi adalah: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.” Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai (1) adanya kelompok manusia yang terdiri atas dua orang atau lebih; (2) adanya kerjasama; (3) adanya proses usaha; (4) adanya bimbingan, kepemimpinan, pengawasan dan, (5) adanya tujuan.

b. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang administrasi yang melingkupi setiap area dan aktivitas dibawah yurisdiksi kebijakan publik, termasuk proses dan operasi melalui mana cabang legislatif untuk menjalankan kekuatan pembuatan kebijakannya dalam eksekutif. Administrasi publik menitikberatkan pada masalah-masalah organisasi, prosedur, dan metode umum bagi semua atau kebanyakan agen-agen administratif. Administrasi publik menyinggung pertama-tama dan paling utama bagi faktor-faktor dasar penting tersebut melalui keseluruhan jangkauan tanggung jawab eksekutif Marx (1949).

Menurut Thoha (2008) secara teoritis, perkembangan administrasi publik di Indonesia tidak ada yang istimewa, bahkan mengikuti perkembangan di negara maju lainnya. Apa yang terjadi di Amerika misalnya, diimport oleh pakar di Indonesia diintroduksi sebagai barang baru. Penelitian di bidang ini belum banyak yang mengenalkan temuan baru. Entah karena para peneliti, pengajar, dan

pemerhati atau entah karena pemerintah (penguasa) yang tidak mempunyai perhatian terhadap perkembangan ilmu ini atau entah karena penyebab lainnya, sehingga perkembangan ilmu ini tidak banyak yang bisa diceritakan.

c. Fungsi Administrasi

Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik.”. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Selain administrasi publik tentunya berkaitan dengan administrasi Negara, menurut Pfiffner dan Presthus dalam Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara meliputi (a) implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; (b) Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijakan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008:8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2.1.2 Konsep Organisasi

Pengertian organisasi adalah sebuah wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerjasama secara rasional dan sistematis, terkendali, dan dipimpin untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Menurut Siagian pengertian organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang / lebih yang saling bekerjasama serta terikat secara formal dalam rangka melakukan pencapaian tujuan yang sudah ditentukan dalam ikatan yang ada pada seseorang atau beberapa orang yang dikenal sebagai atasan dan seorang atau kelompok orang yang dikenal sebagai bawahan. Sedangkan menurut Max Weber pengertian organisasi adalah suatu kerangka hubungan terstruktur yang didalamnya terdapat wewenang, dan tanggung jawab serta pembagian kerja menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Secara umum, beberapa tujuan organisasi adalah sebagai berikut ini:

- Sebagai wadah untuk bersama-sama mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

- Meningkatkan kemampuan, kemandirian, dan sumber daya yang dimiliki.
- Sebagai wadah bagi individu-individu yang ingin memiliki jabatan, penghargaan, dan pembagian kerja.
- Sebagai wadah untuk mencari keuntungan secara bersama-sama.
- Organisasi berperan dalam pengelolaan lingkungan secara bersama-sama.
- Organisasi dapat membantun individu-individu untuk menambah pergaulan dan memanfaatkan waktu luang dengan baik.
- Sebagai wadah untuk memiliki kekuasaan dan pengawasan.

2.1.3 Konsep Manajemen

Pengertian Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu *menagement*, yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif.

Menurut George Robert Terry, pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan; perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sedangkan Menurut Henry Fayol, pengertian manajemen adalah

suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisien dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material dan market*. 1) *Man* adalah sumber daya manusia; 2) *Money* : uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan; 3) *Method* : Cara atau system untuk mencapai tujuan; 4) *Machine* : mesin atau alat untuk berproduksi; 5) *Material* : Bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan; 6) *Market* : Pasaran atau tempat untuk melempar produk

2.1.4. Konsep Sumber Daya Manusia SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk setiap usaha, begitu pula untuk pemerintahan agar dapat menjalankan fungsinya sebenar benarnya. Banyak defenisi yang dapat digunakan untuk mendefenisikan sumber daya manusia. Menurut Susilo (2002:3) sumber daya manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi dan tujuannya. Sumber daya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang sumber daya manusia lakukan, tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan, sebagaimana yang dikemukaakn oleh Ulrich (Mathis dan Jackson, 2005:4). Maka dari itu, Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang penting bagi setiap manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan kejayaan atau kegagalan dalam persaingan (Sulistiyani 2003:15).

Sumber daya manusia dipandang memiliki peranan yang semakin besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Organisasi pemerintah maupun swasta menyadari bahwa unsur “manusia” yang memiliki keunggulan dalam bersaing akan membawa organisasi kearah yang lebih maju. Unsur-unsur (*Variables*) sumber daya manusia menurut Faustino Cardoso Gomes dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* meliputi : 1. Kemampuan-kemampuan (*Capabilities*), 2. Sikap (*Attitudes*), 3. Nilai-nilai (*Values*), 4. Kebutuhan-kebutuhan (*Needs*), 5. Karakteristik demografisnya (Penduduk). Gomes (2003:26) Unsur-unsur sumber daya manusia seperti kemampuan, sikap, nilai kerja, kebutuhan serta kependudukan merupakan daya yang terdapat pada manusia. Memperoleh sumber daya tersebut tergantung dari manajemen sumber daya manusianya mulai dari penarikan sumber daya manusia, seleksi, pengembangan, pemeliharaan sumber daya manusia harus dilakukan secara selektif untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah menetapkan kebijaksanaan organisasi untuk dapat meningkatkan kontribusi atau peranan lain. Manajemen sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan efektivitas perusahaan melalui kebijaksanaan, prosedur dan metode yang digunakan untuk mengelola orang-orang dalam organisasi tersebut. Menurut Martoyo (2002:84) setiap organisasi apapun bentuknya senantiasa akan berupaya dapat tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan dengan efektif dan efisien. Efisien maupun efektivitas organisasi sangat tergantung pada baik dan buruknya pengembangan sumber daya

manusia/anggota organisasi itu sendiri. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara proporsional harus diberikan pendidikan dan latihan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin. Demikian halnya di bidang pelayanan perpustakaan yang langsung berhadapan dengan masyarakat sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang handal, trampil, ramah dan beretika didalam melayani pemustakanya.

2.1.5 Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (*Osborn dan Gaebler, 1999*). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran.

Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya. Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help*

themselves), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Merujuk pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik, atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan, "segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melalui diterapkannya kebijakan UU nomor 32 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dilihat dari sisi pelayanan publik, diharapkan *point of delivery* menjadi lebih pendek, dalam arti titik antaran pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintah di bawahnya, utamanya pemerintah kecamatan. Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan (*Hoeseinf 1995*), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. *Pertama, environmental services.*

Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jambatan dan sebagainya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya. *Kedua, developmental services*, Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya. *Ketiga, protective services* Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Sementara menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM,

STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.

2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

2.1.6 Konsep Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan merupakan “Hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.” Selain itu menurut Kotler (2002: 83) yang mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan: “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”

Dalam manajemen perpustakaan, penilaian kualitas akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka. Menurut Gaspersz (1997: 265) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat tergantung pada dua hal pokok, yaitu:

1. Keinginan besar dari manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi, dan

2. Prinsip-prinsip kualitas itu diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas.

Gaspersz juga menyatakan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kualitas juga bisa menekankan pada aspek efektivitas, efisiensi dan system manajemen layanan yang ditetapkan oleh sebuah perpustakaan. Idealnya kualitas yang diberikan pustakawan harus dimulai dari persepsi positif dan kebutuhan pemustakanya seperti apa. Hal ini seperti diperjelas oleh Imai dalam Zauhar (1996: 21) yang mengemukakan bahwa kualitas lebih menunjukkan sesuatu yang dapat diperbaiki, baik menyangkut produk maupun pelayanan, cara

kerja pegawai, cara mengelola mesin, cara orang berjalan mengikuti sistem dan aturan yang ada.

Kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan pustakawan, sumber daya perpustakaan yang ada, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan lebih sempurna jika penilaian kritis akan kualitas sebuah perpustakaan itu berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi di perpustakaan tersebut. Selanjutnya Brophy (2004) dalam Poll (2007: 13) telah memulai meneliti beberapa aspek kualitas dalam layanan perpustakaan dari literatur manajemen secara umum yang kemudian diadaptasi menjadi atribut dalam kualitas perpustakaan. Mengenai kriteria kualitas perpustakaan dan contohnya yang bisa diaplikasikan pada layanan perpustakaan dapat dijelaskan pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Kriteria Kualitas Perpustakaan

Kriteria Kualitas Perpustakaan	Penjelasan	Contoh
<i>Performance</i>	Kualitas layanan perpustakaan yang sesuai menjadi tujuan dasar	Membuat sumber informasi yang dibutuhkan
<i>Features</i>	Bentuk inti yang penting dalam memberikan layanan	Berbagai bentuk layanan perpustakaan
<i>Reliability</i>	Konsisten terhadap layanan yang digunakan	Tautan web perpustakaan
<i>Conformance</i>	Layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan	Skema metadata Dublin Core
<i>Durability</i>	Keberlangsungan layanan pada periode waktu tertentu	Dokumen jadi dalam waktu 2 hari
<i>Currency</i>	Informasi yang up to date	Katalog online

<i>Serviceability</i>	Tingkatan bagaimana dapat membantu pemustaka	Layanan komplain
<i>Aesthetics</i>	Ketertarikan secara visual	Kondisi fisik perpustakaan, website
<i>Usability/Accessibility</i>	Kegunaan/Kemudahan akses	Struktur website, Jam buka layanan
<i>Assurance/Competence/Credibility</i>	Pengetahuan dan pengalaman yang baik yang dimiliki oleh pustakawan	Jawaban yang benar
<i>Courtesy/Responsiveness/Empathy</i>	Kesopan-santunan, tanggapan pustakawan, fleksibilitas, dan keramahan pustakawan	Layanan referensi
<i>Communication</i>	Kejelasan informasi maupun bahasa 'jargon' yang digunakan dalam layanan	Melalui signposting di website perpustakaan
<i>Speed</i>	Kecepatan dalam layanan perpustakaan	Silang layan perpustakaan, service delivery
<i>Variety of services offered</i>	Pustakawan menjaga kualitas dan memelihara kualitas di berbagai macam layanan yang ditawarkan	Koleksi yang lengkap, referensi, layanan email, in walk-in, maupun chat form
<i>Perceived quality</i>	Pandangan pemustaka terhadap layanan	Kepuasan pemustaka

Sumber: Brophy, P. (2004), *The Quality of Libraries*, in *Die Effektive Bibliothek*, dalam Roswitha Poll (2007: 14).

Dalam Poll (2007: 13) dikatakan pula bahwa “*quality is fitness for purpose*”. Menurutnya bahwa kualitas perpustakaan itu didefinisikan dalam hubungannya dengan pemustaka. Maksudnya bahwa konsep kualitas akan jauh menjadi lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan (*purpose*) untuk kepuasan pemustaka secara menyeluruh. Alasannya karena pemustakalah yang menjadi kunci utama dari munculnya isu-isu tentang kualitas perpustakaan.

Selanjutnya agar ada batasan istilah dalam mendefinisikan kualitas, maka dalam penelitian ini memerlukan definisi operasional mengenai kualitas tersebut. Artinya bahwa perpustakaan harus mendefinisikan kualitas berdasarkan pada tujuan, harapan, budaya, dan dari sudut pemustaka yang sebagai pemakai jasa layanan perpustakaan. Sehingga kualitas bisa merupakan perwujudan hasil yang mempertemukan antara kebutuhan dari pemustaka yang memberikan kepuasan. Jadi maksud kualitas dalam perspektif penulis adalah lebih pada kemampuan (*capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*how good is the library?*) dalam melayani pemustakanya.

Layanan berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Badu, 2013 : 56) . Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Prosedur yang ada harus terperinci baik oleh yang melaynani maupun oleh yang dilayani. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Demikian pula Mustopadidjaja (2003:189) menyatakan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari masyarakat pelanggan dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan masyarakat pelanggan tersebut.oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak terlepas dari upaya untuk mengukur

kepuasan pelanggan, yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan.

Dalam Ihsanudin (2005: 23) ditunjukkan bahwa ada 4 (empat) komponen yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, yaitu: koleksi/bahan perpustakaan, pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, sarana akses dan petunjuk (*guidance*) perpustakaan, serta fasilitas/ruangan perpustakaan. Lebih jauh menurut Lovelock (1994: 111) bahwa kualitas layanan itu sama halnya dengan kepuasan pelanggan, yaitu dari perbandingan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari kesenjangan (*gap*) yang muncul, yaitu dengan membandingkan kenyataan apa yang terjadi (*das sein*) di perpustakaan dan apa yang seharusnya (*das sollen*). Dalam Bryson (1997: 377) disebutkan bahwa “*quality like beauty*”, maksudnya “kualitas diibaratkan seperti cantik”, sehingga dapat dilihat dengan mata. Lebih lanjut Bryson menjelaskan bahwa yang dimaksud kesenjangan dalam layanan (*gaps in service delivery*) adalah:

“ *...can influence the perception of the level of quality offered in products or services*”. (...dapat dipengaruhi oleh persepsi dari tingkatan kualitas yang ditawarkan dalam produk atau layanan). Kemudian “*Customers also judge quality according to certain determinants of service quality*” (Pelanggan akan menentukan kualitas layanan sesuai dengan aspek-aspek tertentu dalam layanan).

Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana layanan itu diberikan. Fokus kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut. Jadi kunci suksesnya sebuah perpustakaan bisa dilihat dari kualitas layanannya. Selain itu, parameter sebenarnya adalah dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustakanya (*users satisfaction*). Alasan mendasar karena memang fokus utama jasa layanan perpustakaan adalah pada pemustakanya (*users*).

Menurut Fatmawati (2013:38) Kualitas Pelayanan Perpustakaan adalah kemampuan (*capability*) yaitu seberapa baik perpustakaan dalam melayani pemustakanya. Intinya kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa apabila jasa yang diterima ataupun yang dirasakan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan, maka diharapkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan dapat dipersepsikan baik oleh pemustaka.

Dalam Fatmawati (2013:217) menyebutkan, terdapat empat dimensi LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari :

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*)
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*)
3. Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*).
4. Akses Informasi (*Information access*)

2.1.7 Konsep Peraturan Tata Tertib Perpustakaan

Tata tertib berasal dari kata tata dan tertib yang keduanya mempunyai arti sendiri-sendiri. Tata menurut kamus umum bahasa Indonesia diartikan aturan, sistem dan susunan, sedangkan tertib mempunyai arti peraturan. Jadi tata tertib menurut pengertian etimology adalah sistem atau susunan peraturan yang harus ditaati atau dipatuhi (Poerwadarminta, 1976: 1025).

Pemustaka mempunyai hak dan kewajiban dalam memperoleh layanan perpustakaan. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas melalui peraturan dan tata tertib agar suasana perpustakaan tetap kondusif dan nyaman untuk mencari informasi maupun pengetahuan (Achmad, dkk.,2013: 39).

Peraturan dan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar (Suhendar., 2014: 85). Situasi serta rancangan masing-masing peraturan akan berbeda-beda pada masing-masing perpustakaan. Setiap perpustakaan memerlukan peraturan masing-masing yang mengatur tentang hari dan jam buka layanan perpustakaan, syarat menjadi anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian, pemakaian ruangan, syarat kunjungan serta hak anggota.

Tata tertib perpustakaan harus dibuat secara tertulis dan disahkan minimal oleh kepala perpustakaan yang bersangkutan, akan lebih bagus lagi apabila peraturan perpustakaan tersebut dibuat Perda atau Peraturan Gubernurnya (Suhendar, 2014 : 185).

Setiap peraturan mempunyai latar belakang yang mendasari filosofi peraturan (Basuki, 1993: 280). Filosofi peraturan perpustakaan hendaknya:

- a. Memungkinkan pemakai memperoleh manfaat sepenuhnya dari sumber perpustakaan termasuk buku, perabot, peralatan, gedung, dan sebagainya.
- b. Mencegah penyalahgunaan sumberperpustakaan
- c. Menghindari peraturan yang terlalu ketat.
- d. Hendaknya peraturan yang dibuat tidak membuat bingung pemustaka serta mengusahakan agar tertera dalam bahasa yang sederhana.
- e. Memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk mengambil keputusan menyangkut kasus khusus untuk memungkinkan memberikan kelonggaran atau pengecualian misalnya meminjamkan buku pada seseorang yang tidak memiliki kartu anggota namun ada jaminan lainnya

Unsur utama yang perlu disertakan dalam ruang peraturan dan tata tertib di perpustakaan ialah :

- a. Jam buka Layanan Perpustakaan

Jam buka perpustakaan harus tercantum secara jelas, tegas. Petugas perpustakaan harus konsisten melaksanakan jam buka ini, jangan sampai sudah ditentukan petugas atau pustakawan tidak melaksanakan ketentuan tersebut. Suhendar (2014: 186).

- b. Informasi yang menyangkut keanggotaan.

Siapa saja yang berhak menjadi anggota. Dimana setiap anggota perpustakaan harus memegang kartu anggota sebagai bukti keanggotaannya Suhendar (2014: 187). Semua masyarakat pada dasarnya mempunyai hak yang sama untuk memanfaatkan perpustakaan. Namun demikian, guna memudahkan pengendalian, pengontrolan, pengadministrasian, dan menanamkan disiplin

kepada para pengguna tersebut diisyaratkan menjadi anggota perpustakaan, terutama jika ingin meminjam koleksi perpustakaan.

c. Peminjaman

Pada dasarnya semua koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan (dibaca, dikutip, difotokopi, dilihat, didengar) di tempat atau bisa dibawa pulang. Namun demikian, berdasarkan pertimbangan keamanan, hukum, pemerataan, keawetan, maka terdapat beberapa jenis koleksi yang hanya boleh dimanfaatkan di perpustakaan tidak untuk dipinjam di bawa pulang. Lasa (2013: 204).

d. Pengembalian

Pengembalian pinjaman koleksi dapat dilakukan oleh siapapun asal koleksi itu dalam keadaan baik seperti semula dan tepat waktu. Dalam hal ini petugas perlu memerhatikan ketepatan pengembalian dan keutuhan koleksi.

e. Sanksi terhadap pelanggaran

Sanksi ini dilakukan terhadap para pengguna perpustakaan terutama dengan tujuan untuk menanamkan disiplin dan tanggung jawab. Sanksi karena menghilangkan buku sebaiknya disuruh mengganti dengan buku yang sama ditambah dengan biaya perlengkapan buku.

f. Ketentuan di ruang perpustakaan.

Hal ini menyangkut Peraturan dan tata tertib yang menyangkut apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan di Perpustakaan Soeman Hs, misalnya larangan merokok dan tidak berisik selama berada di perpustakaan. Sebelum pengunjung masuk ke dalam ruang baca perpustakaan, maka harus :

menitipkan tasnya, jaket dll. Pemustaka mencatatkan identitas pada buku tamu pengunjung perpustakaan. Noerhayati (1987: 4).

g. Syarat peminjaman

Biasanya untuk berbagai kategori pemakai diterapkan ketentuan jumlah buku yang berlainan, misalnya untuk dosen lebih banyak daripada mahasiswa. Ada pula syarat mengenai terbitan yang tidak boleh dipinjam, lama peminjaman, jumlah buku yang bisa dipinjam, persyaratan perpanjangan buku (buku hanya boleh diperpanjang dua kali saja untuk memberi kesempatan bagi anggota lain).

h. Lain-lain Pustakawan berhak melarang atau menolak seorang anggota dalam keadaan tertentu tanpa perlu memberikan alasan. Bila terjadi pelanggaran, pustakawan berhak menarik keanggotaan atau menarik buku yang sedang dipinjam.

Peraturan dan tata tertib pelayanan perpustakaan Soeman Hs sebagai berikut :

1. Peraturan tata tertib keanggotaan

a) Tata Tertib Persyaratan Keanggotaan

- *Pelajar (TK,SD,SLTP,SMU) :*
- ❖ Mengisi formulir pendaftaran
- ❖ Melampirkan foto copy Kartu Pelajar dan KTP/KK.
- ❖ Pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 2 lembar (terbaru).
- ❖ Diketahui oleh kepala sekolah yang bersangkutan (tanda tangan & stempel).

- *Mahasiswa/Mahasiswi*
- ❖ Mengisi formulir pendaftaran
- ❖ Melampirkan foto copy KTM dan KTP/KK
- ❖ Pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 2 lembar (terbaru).
- ❖ Diketahui oleh Dekan/Tata Usaha/Administrasi yang bersangkutan (tanda tangan & stempel).
- *Umum*
- ❖ Mengisi formulir pendaftaran
- ❖ Melampirkan foto copy KTP 1 lembar.
- ❖ Pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 2 lembar (terbaru).
- ❖ Diketahui oleh kepala Instansi/RT/RW tempat berdomisili (tanda tangan & stempel).
- b. Tata tertib Perpanjangan Keanggotaan Perpustakaan
- ❖ Mengisi formulir pendaftaran
- ❖ Membawa pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 1 lembar (terbaru)
- ❖ Membawa kartu anggota dan kartu peminjaman yang lama.
- ❖ Menyelesaikan kewajiban atas bahan pustaka yang sedang dipinjam.

2. Tata Tertib Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Buku)

a. Anggota pustaka yang berdomisili di kota Pekanbaru

- ❖ Yang boleh meminjam adalah pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.
- ❖ Peminjaman harus dilakukan oleh yang bersangkutan dengan menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan Soeman HS.

- ❖ Koleksi yang dipinjam max 2 eksemplar untuk satu Kartu Anggota (Tidak diperbolehkan dengan judul yang sama).
- ❖ Lama masa pinjaman 7 (tujuh) hari kerja dan pemustaka bisa memperpanjang masa peminjaman sebanyak satu kali perpanjangan.
- ❖ Bahan perpustakaan yang telah dipinjam tidak boleh dikembalikan pada tanggal yang sama dengan waktu peminjaman.
- ❖ Bila bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan tepat waktu konsekuensinya Pemustaka tidak diperbolehkan meminjam selama masa keterlambatan.
- ❖ Pemustaka wajib memelihara bahan perpustakaan yang telah dipinjam, menjaga kebersihan bahan pustaka dan tidak dibenarkan mencoret bahan pustaka yang dipinjam. Kerusakan atau kehilangan koleksi yang dipinjam wajib diganti dengan koleksi yang sama.

Adapun kategori bahan perpustakaan yang dianggap rusak :

- a. Bahan perpustakaan yang terkena air lebih dari 75%.
- b. Bahan perpustakaan yang robek atau menyebabkan nomor urut halaman bahan perpustakaan tidak lengkap.
- c. Cover atau jilid bahan perpustakaan yang terlepas.
- d. Kondisi bahan perpustakaan kotor atau tercoret.

Bahan pustaka yang dapat dipinjam :

Bahan pustaka yang dapat dipinjam adalah yang terdapat pada layanan anak dan layanan umum (Kecuali Layanan Bilik Melayu, Referensi dan koleksi pribadi/Instansi).

b. Anggota pustaka yang berdomisili di luar kota Pekanbaru

- ❖ Yang boleh meminjam adalah pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.
- ❖ Peminjaman harus dilakukan oleh yang bersangkutan dengan menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan Soeman HS.
- ❖ Pemustaka memberikan uang jaminan sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan oleh petugas disertai dengan bukti jaminan dan akan dikembalikan saat pengembalian bahan perpustakaan/bahan pustaka.
- ❖ Koleksi yang dipinjam max 2 eksemplar untuk satu Kartu Anggota (Tidak diperbolehkan dengan judul yang sama).
- ❖ Lama peminjaman 14 (empat belas) hari kerja dan pemustaka bisa memperpanjang masa peminjaman sebanyak satu kali perpanjangan.
- ❖ Bahan perpustakaan yang telah dipinjam tidak boleh dikembalikan pada tanggal yang sama dengan waktu peminjaman.
- ❖ Bila bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan tepat waktu konsekuensinya Pemustaka tidak diperbolehkan meminjam selama masa keterlambatan.
- ❖ Pemustaka wajib memelihara bahan perpustakaan yang telah dipinjam. Kerusakan atau kehilangan koleksi yang dipinjam wajib diganti dengan koleksi yang sama.
- ❖ Bahan pustaka yang dapat dipinjam hanya pada layanan anak dan layanan umum (Kecuali Layanan Bilik Melayu, Referensi dan bilik koleksi pribadi/instansi).

- ❖ Jika bahan perpustakaan/bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan dalam waktu 2 bulan, maka uang jaminan akan digunakan untuk pembelian bahan perpustakaan/bahan pustaka pengganti.

3. Tata Tertib Pelayanan Informasi

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Pemustaka menanyakan informasi yang dibutuhkan kepada petugas atau meminta bantuan untuk menunjukkan lokasi layanan yang perlukan.
- c. Berbicara kepada petugas layanan atau melalui kotak saran

4. Tata Tertib Pelayanan Riset atau Penelitian Mahasiswa.

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Memberikan surat pengantar dari universitas atau instansi yang bersangkutan sebagai bukti sedang melakukan riset/penelitian.
- c. Memberikan data – data pribadi yang dibutuhkan.

5. Tata Tertib Pelayanan *E-Book/E-Library*

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Menggunakan fasilitas komputer atau menghubungkan sendiri akses internet atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.

6. Tata Tertib Pelayanan Referensi

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Mencari sendiri koleksi bahan perpustakaan yang dibutuhkan atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
- c. Koleksi referensi hanya dapat dibaca ditempat/di fotocopy

7. Tata Tertib Pelayanan Kids Smart

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Menggunakan fasilitas komputer atau menghubungkan sendiri akses internet atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.

8. Tata Tertib Pelayanan terbitan berkala/serial

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Mencari sendiri atau meminta kepada petugas terbitan berkala yang akan dibaca

9. Tata Tertib Pelayanan Bilik Koleksi Pribadi/Instansi

- a. Mengisi Buku Tamu .
- b. Mencari sendiri atau meminta kepada petugas perpustakaan koleksi yang dibutuhkan.

10. Tata Tertib Pelayanan Penitipan Tas

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Pemustaka menitipkan tas dan barang – barang bawaan lainnya kepada petugas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Meninggalkan jaminan kartu identitas kepada petugas.

11. Tata Tertib Pelayanan Perpustakaan Keliling.

- a. Mengajukan surat permohonan melalui petugas pustaka keliling.
- b. Mengisi daftar bahan perpustakaan.
- c. Mencari sendiri atau meminta bantuan kepada petugas untuk koleksi yang akan dibaca.

12. Tata Tertib Pelayanan Bilik H.Tenas Effendy

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Mencari sendiri koleksi bahan perpustakaan yang dibutuhkan atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
- c. Koleksi Bilik H.Tenas Effendy hanya dapat dibaca ditempat/di fotocopy.

13. Tata Tertib Pelayanan Internet /Wifi Gratis.

- a. Mengisi Buku Tamu.
- b. Menggunakan sendiri atau meminta bantuan petugas untuk mengaktifkan perangkat komputer.
- c. Durasi penggunaan 30 menit s/d 1 jam.

14. Tata Tertib Pelayanan Katalog Online

- a. Mengisi Buku Tamu.
- b. Durasi pengguna paling lama selama 15 menit.

15. Tata Tertib Pelayanan Baca Ditempat

- a. Mengisi Buku Tamu.
- b. Mencari sendiri koleksi bahan perpustakaan yang dibutuhkan atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.

16. Tata Tertib Pelayanan foto copy

- a. Pemustaka atau anggota perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau yang ingin meng-copy bahan perpustakaan (bahan pustaka) wajib melaporkan kepada petugas yang bertugas meng-copy bahan perpustakaan (bahan pustaka) yang ada pada masing-masing ruang layanan;

- b. Petugas memberikan kwitansi bukti fotocopy kepada pemustaka dan diserahkan kembali kepada petugas perpustakaan.
- c. Pemustaka meninggalkan jaminan kepada petugas perpustakaan berupa : handphone, Laptop, atau KTP/SIM yang masih berlaku.
- d. Tidak dibenarkan meng-copy seluruh halaman bahan perpustakaan (bahan pustaka), hanya bab atau bagian yang diperlukan saja (dibatasi);

17. Tata Tertib Pelayanan Bilik Puan

- a. Mengisi Buku Tamu
- b. Mencari sendiri koleksi bahan perpustakaan yang dibutuhkan atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
- c. Koleksi Bilik Puan hanya dapat dibaca ditempat/di fotocopy.

18. Tata Tertib Bimbingan Pemustaka dalam bentuk pendidikan pemustaka

- a. Sekolah Mengirimkan surat pemberitahuan kunjungan.
- b. Melakukan kunjungan sesuai jadwal yang telah ditentukan dengan membawa guru/orang tua siswa/i
- c. Memberikan daftar nama peserta kunjungan beserta guru/orang tua siswa.

19. Tata Tertib Pelayanan Komplain Masyarakat

- a. Pemustaka mengisi buku tamu.
- b. Pemustaka menjelaskan permasalahan (complain) secara langsung atau melalui form kritik saran.

20. Tata Tertib Pelayanan COE

- a. Mengisi Buku Tamu

- b. Mencari sendiri koleksi bahan perpustakaan yang dibutuhkan atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
- c. Koleksi Pelayanan COE hanya dapat dibaca ditempat/di fotocopy.

21. Tata Tertib Pengembalian dan Pinjam Pakai Koleksi Perpustakaan

- a. Memerintahkan kepada Bidang Perpustakaan untuk memproses pengembalian koleksi/bahan pustaka yang dipinjamkaikan yang telah jatuh tempo.
- b. Mengirimkan surat kepada pihak kedua tentang pemberitahuan tanggal jatuh tempo pengembalian koleksi/bahan pustaka yang dipinjamkaikan dan membuat berita acara serah terima koleksi/bahan pustaka.
- c. Pihak kedua mengembalikan buku sesuai daftar pinjam pakai koleksi/bahan pustaka pinjam pakai.
- d. Membuat Berita Acara pengembalian koleksi/ bahan pustaka dan memeriksanya koleksi/bahan pustaka sesuai dengan daftar koleksi yang dipinjam.
- e. Memeriksa koleksi/bahan pustaka dan Menyusun kembali koleksi/bahan pustaka ke rak buku sesuai dengan klasifikasi buku.

Peraturan dan tata tertib dibuat untuk memudahkan anggota, bukannya menyulitkan anggota. Peraturan harus diarahkan agar anggota lebih banyak menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan daripada membatasi penggunaannya.

2.1.8 Konsep Kepuasan Pemustaka

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Definisi tentang kepuasan dikemukakan oleh Danang Sunyoto sebagai berikut :

“kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kualitas atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.” (Sunyoto, 2012:223).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kualitas atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler 2003:138). Menurut Kotler (1997) kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pandangan terhadap kualitas layanan dan harapan pengguna. Menurut Nasution (2004) Harapan pengguna merupakan perkiraan atau keyakinan pengguna tentang apa yang akan diterima bila ia menggunakan suatu jasa. Sedangkan kualitas yang dirasakan adalah persepsi pengguna terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang dirasakan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas yang dirasakan dengan harapan. Apabila kualitas dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan sebaliknya. Oleh karena itu kepuasan pemustaka merupakan factor utama yang harus diperhatikan, karena kepuasan akan

menentukan keberhasilan perpustakaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pada kualitas perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila fungsi dari perbedaan antara kualitas perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka dapat memenuhi harapan dari pemustaka, maka pemustaka dapat merasakan kepuasan pelayanan perpustakaan. Harapan dari pemustaka memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas jasa layanan perpustakaan dalam hal ini kualitas layanan perpustakaan untuk mengevaluasi pemustakanya akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pemustakalah yang melatarbelakangi daripada layanan perpustakaan.

Menurut Rahmayanty (2010: 142) untuk mencapai kepuasan pelanggan ada beberapa unsur pokok yang harus dimiliki pegawai yaitu :

1. Keterampilan, berdayaguna dan bermutu
2. Efisiensi, yaitu target “*zero defect*” (kerusakan atau kesalahan nol, tidak boleh ragu-ragu,) dan tepat waktu
3. Ramah dan berwibawa
4. Rasa bangga dan bermental baik
5. Strategi memuaskan pelanggan
6. Bersih

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang

"relevan, valid dan reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun 14 unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat itu adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur Pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan;
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. *Kejelasan Petugas Pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. *Kedisiplinan Petugas Pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. *Tanggung jawab Petugas Pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. *Kemampuan Petugas Pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. *Kecepatan Pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. *Keadilan Mendapatkan Pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, baik yang normal maupun penyandang disabilitas harus dilakukan dengan perlakuan yang sama.;
9. *Kesopanan dan Keramahan Petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. *Kewajaran Biaya Pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. *Kepastian Biaya Pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. *Kepastian Jadwal Pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. *Kenyamanan Lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila

penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan tingkat perasaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan dengan membandingkan antara perasaan yang diterima dengan membandingkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka. Apabila harapan pemustaka melebihi dari kualitas layanan perpustakaan maka pemustaka akan merasakan puas dan sebaliknya apabila kualitas perpustakaan dibawah harapan pemustaka maka kualitas pelayanan perpustakaan dinilai buruk

Untuk melihat apakah seorang pelanggan merasa puas dengan mutu produk barang atau jasa, Tjiptono (2011:211) mengelompokkan kepuasan kedalam 3 (tiga) indikator :

1. Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia dibagian pelayanan.
2. Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya
3. Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

2.1.9 Libqual +TM

Penelitian mengenai pengukuran jasa layanan perpustakaan yang menempatkan tanggapan pengguna sebagai bagian dari penelitian kualitas perpustakaan secara keseluruhan adalah LibQual+TM (*Library Quality*). Metode LibQual+TM diperkenalkan oleh Lembaga Riset Perpustakaan di Amerika Serikat

pada tahun 1999. Metode ini telah banyak dipergunakan pada perpustakaan perguruan tinggi, dan metode ini merupakan metode yang paling mutakhir dalam pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan.

Seiring berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan, maka pengembangan alat pengumpul data (*instrument*) yang tepat diaplikasikan di perpustakaan adalah dengan metode LibQUAL+TM. LibQUAL+TM merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Dalam Nurkertamanda dan Pandu (2009: 142) menyebutkan bahwa LibQUAL+TM adalah suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pengukuran dengan menggunakan metode LibQual+TM dicetuskan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A & M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom dan Australia. (Suparman, 2007:22).

Menurut Woodward (2009: 174), metode LibQUAL+TM dilakukan dengan tujuan agar pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka dan memungkinkan perpustakaan untuk memfokuskan pada masalah serius yang perlu ditangani di perpustakaan. Adapun tujuan dari LibQual+TM meliputi :

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan

2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan
6. Meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data (Manita dalam Saputro, 2011).

Dalam Fatmawati, 2013:217 menyebutkan, terdapat empat dimensi LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari :

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*)
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*)
3. Petunjuk dan sarana akses (*personal Control*).
4. Akses Informasi (*Information access*).

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang pertama dilakukan oleh Fatmawati (2011) dengan judul tesis “Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB Undip dengan menggunakan metode LibQual+™” dimana tujuan penelitian ini mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dan mengetahui dimensi layanan perpustakaan yang memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di perpustakaan FEB Undip. Adapun dimensi yang diukur adalah

empat dimensi LibQual+™ yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*) dan akses informasi (*information access*). Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 81 responden dengan menggunakan teknik *proporsional stratified random sampling*. Dimana teknik pengolahan data dan analisis menggunakan SPSS dan teknik *mean difference T-test* yang dilihat dari rerata persepsinya, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal, dimana selisih antara persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan *adequency gap* dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan *superiority gap*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan nilai pada dimensi *Information access* sebesar 5,160 dan dimensi yang belum memenuhi harapan dari pemustaka sebesar -15,889.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+™ Di Perpustakaan Universitas Muhamadiyan Semarang. Fokus penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan, yang ditinjau dari persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+™ yang mencakup (1) *Affect of service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka), (2) *Information control* (koleksi dan akses), (3) *Library as place* (ketersediaan fasilitas dan ruang perpustakaan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

kualitatif. Informan berjumlah lima orang, penarikan informan menggunakan metode *purposive*. Hasil penelitian ini bahwa kemampuan atau sikap pustakawan dalam melayani sudah cukup tapi belum memenuhi harapan. Informan merasa kurangnya interpersonal dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti : masih ada pustakawan yang cuek, tidak *friendlie*, tidak *welcome* dan kurang senyum. Sedangkan pada koleksi informan mengeluhkan koleksi yang kurang *up to date*, akses koleksi yang tidak efektif, dan untuk fasilitas perpustakaan masih kurang memadai serta letak perpustakaan yang tidak efektif, sehingga dapat disimpulkan masih kurangnya kualitas layanan yang ada pada perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Semarang.

Peneliti ketiga dengan metode Libqual+™ di lakukan oleh Rahayuningsih (2013) dengan tesis yang berjudul : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+™, studi kasus di perpustakaan universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode gabungan (*Mixed methods*) yaitu kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian dengan strategi penelitian menggunakan eksplanatoris sekuensial (*sequential explanatory strategy*). Peneliti membahas tentang kualitas petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Adapun dimensi dari Libqual+™ yang di survey adalah tiga dimensi yang ada pada LibQual+™ yaitu kualitas petugas dalam pelayanan (*affect of service*), kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), sarana dan prasarana (*library as place*). Metode LibQual+™ mencakup

perhitungan diantara nilai persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Kepuasan pemustaka menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal yaitu *adequency gap (AG)* dan *superiority gap (SG)*.

Penelitian ini *mixed methods* yaitu metode gabungan dengan strategi penelitian eksplanatoris sekuensial. Sampel penelitian sebanyak 255 responden, dengan teknik *simple random sampling*. Adapun data untuk metode kualitatif ditetapkan 12 orang informan atau “mitra perpustakaan”. Hasil analisis data menggunakan SPSS *for windows* versi 20. Hasil penelitian ini pemustaka dalam katagori cukup puas terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian keempat dengan metode Libqual+™ di lakukan oleh Wilis Dian Shinta (2014) dengan tesis yang berjudul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah di Tarakan Kalimantan Utara). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *concurrent embedded* (campuran tidak berimbang) dengan cara mencampur kuantitatif dan kualitatif secara bersama-sama, dalam waktu yang sama, tetapi independen dalam menjawab rumusan masalah yang sejenis. Informan berjumlah 13 orang dengan teknik *purposive* dan jumlah sampel responden sebanyak 94 orang dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan umum daerah Tarakan “biasa-biasa saja” dengan hasil analisis IKP (indeks kepuasan pemustaka) hanya 64,34% yang menyatakan puas. Analisis

IPA (*Importance Performance Analysis*) kualitas Kaperpus-KD belum memberikan kepuasan pada dimensi LibQual+™ adalah koleksi perpustakaan (*Information Control*) dimana dimensi IC berada pada kuadran III. Hasil wawancara menunjukkan bahwa koleksi buku dan informasi yang *up to date* masih dirasakan kurang bagi pemustaka. Dengan demikian kualitas pelayanan perpustakaan umum daerah hanya pada katagori cukup dalam memberikan kepuasan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Fitria (2018) dengan judul : Epektifitas Tata Tertib Perpustakaan terhadap Pola Perilaku Pengunjung di UPT Perpustakaan UIN AR-RANNIRY Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi (kuantitatif dan kualitatif) dengan sampel sebanyak 85 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tata tertib Perpustakaan UIN AR-RANNIRY Banda Aceh terhadap pola perilaku pengunjung terlihat sudah terlaksana dengan baik.

Penelitian kelima dilakukan oleh Sapli (2016) dengan judul : Analisis Pemahaman Pemustaka terhadap Tata Tertib Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tata tertib perpustakaan kurang dapat dilihat oleh pemustaka karena kurangnya tanda atau rambu-rambu yang ditempelkan atau disampaikan kepada pemustaka sehingga pemustaka kurang memahami tata tertib yang di perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

Selain itu sering terjadi pelanggaran yang terjadi dalam perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

Untuk lebih jelasnya tentang perbandingan dan kesamaan penelitian baik variabel, metode penelitian dan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.2
Matriks Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Endang Fatmawati (2011)	Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB Undip terhadap kepuasan pemustaka	1. Kemampuan dan sikap pustakawan 2. Fasilitas dan ruang perpustakaan 3. Petunjuk dan sarana akses 4. Akses Informasi	Metode Libqual +TM dengan pengolahan data dan analisis menggunakan SPSS dan teknik mean difference T-test	Kualitas layanan telah memenuhi harapan dari pemustaka
2	Irdyanti Kurniasih (2012)	Analisis kualitas layanan perpustakaan Univ. Muhamadiyah Semarang	1. Kemampuan dan sikap pustakawan 2. Koleksi dan Akses 3. Fasilitas dan ruang pepus	Metode kualitatif	Kurangnya kualitas layanan yang ada di perpustakaan Univ. Muhamadiyah Semarang
3	Rahayuningsih (2013)	Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan di perpustakaan Univ. Sanata dharma Yogyakarta	1. Kualitas petugas dalam pelayanan 2. Kualitas informasi dan akses informasi 3. Sarana dan Prasarana	Metode Libqual +TM Metode gabungan kualitatif dan kuantitatif	Pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan perpustakaan Univ. Sanata dharma Yogyakarta
4	Wilis Dian Shinta (2014)	Kualitas pelayanan perpustakaan umum Tarakan terhadap kepuasan pemustaka	1. Koleksi Perpustakaan. 2. Kinerja petugas layanan. 3. Kemudahan pemustaka mencari informasi. 4. Fasilitas perpustakaan. 5. Peraturan dan tata tertib perpustakaan.	Metode concurrent embedded (campuran tidak berimbang)	Kualitas pelayanan perpustakaan umum Tarakan biasa-biasa saja

5	Ajar Fitria (2018)	Evektifitas Tertib Perpustakaan terhadap Perilaku Pengunjung Perpustakaan UIN ARRANNIRY Banda Aceh	1. Evektifitas tata tertib 2. pola perilaku pengunjung.	metode kombinasi (kuantitatif dan kualitatif)	penerapan tata tertib Perpustakaan UINARRANNIRY Banda Aceh terhadap pola perilaku pengunjung terlihat sudah terlaksana dengan baik
6	Asril Sapli (2016)	Analisis Pemahaman Pemustaka terhadap Tata Tertib Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar	1. Tata tertib perpustakaan.	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	bentuk tata tertib perpustakaan kurang dapat dilihat oleh pemustaka karena kurangnya tanda atau rambu-rambu yang ditempelkan atau disampaikan kepada pemustaka

Sumber : Penelitian terdahulu

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah sama-sama melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, sama-sama menggunakan metode Libqual+TM untuk dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah variabel yang digunakan dimana pada penelitian ini penulis menambahkan variabel X2 yaitu Peraturan dan tata tertib sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Disamping itu perbedaan pada teori yang digunakan dan lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dari rencana penelitian ini adalah mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka” sebagai suatu aspek yang sangat penting, karena persoalan

kualitas layanan dan peraturan tata tertib akan menentukan tingkat kepuasan pemustaka dan keberhasilan sebuah perpustakaan.

Variabel kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi sikap dari pemustaka yang dilayani. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan Soeman Hs. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka masyarakat akan merasa sangat tidak puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasa sangat puas.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah Peraturan dan tata tertib. Apabila peraturan dan tata tertib yang diberlakukan berpihak dan menimbulkan kenyamanan bagi pemustaka maka pemustaka akan merasa puas dan sebaliknya apabila merugikan pemustaka maka akan menyebabkan ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini kerangka berpikir (kerangka konseptual) untuk kualitas pelayanan mengacu kepada pendapat Fatmawati, (2013:217) terdapat 4 (empat) dimensi LibQual+™ yang dijadikan indikator pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari :

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*),
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*Library as Place – LP*),
3. Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control – PC*).
4. Akses Informasi (*Information Access – IA*).

Menurut Shinta (2014:38) bahwa Peraturan dan tata tertib perpustakaan (*rules Library*) dapat diukur dalam 5 (lima) indikator yaitu :

1. Peraturan jam buka dan jam tutup layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka
2. Tata tertib setiap layanan perpustakaan
3. Tata tertib yang diberlakukan dalam ruang perpustakaan
4. Kemudahan menjadi anggota perpustakaan
5. Jumlah dan jangka waktu buku yang dipinjam pemustaka sudah memenuhi kebutuhan pemustaka

Tjiptono (2011;211) mengelompokkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dalam 3 (tiga) indikator :

1. Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia
2. Atas pertanyaan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
3. Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Untuk penjelasan dari masing-masing indikator variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

Variabel kualitas layanan perpustakaan yang tercakup dalam LibQUAL+TM dijadikan sebagai variabel X1, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kemampuan & Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect – SA*)

Yaitu kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ming (1996: 79)

bahwa pustakawan sangat penting peranannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan.

2. Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place - LP*)

Yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.

3. Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control - PC*)

Yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri.

4. Akses Informasi (*Information Access - IA*)

Yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Untuk variabel Peraturan tata tertib dijadikan sebagai variabel X2 dapat mempengaruhi kepuasan dan keinginan pemustaka untuk memanfaatkan

pelayanan perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat penulis jabarkan sebagai berikut :

1. Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan

Yaitu jam, hari buka tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs, sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Peraturan dan tata tertib ini menyangkut berapa jam layanan dibuka dalam satu hari, hari buka perpustakaan dan hari libur perpustakaan.

2. Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan

Yaitu Peraturan tata tertib di setiap pelayanan perpustakaan Soeman Hs sudah sesuai dengan harapan pemustaka, peraturan yang ada membuat pemustaka merasa nyaman dan tidak merasa dirugikan. Merasa puas dengan Peraturan dan tata tertib yang menyangkut apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan di Perpustakaan

3. Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan

Yaitu merasa mudah dan tidak diberatkan menjadi anggota perpustakaan. Dimana semua masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memanfaatkan perpustakaan.

4. Peraturan tata tertib jumlah dan lamanya buku yang dipinjam

Yaitu merasa puas dengan Peraturan dan tata tertib yang menyatakan berapa jumlah dan lamanya buku bisa dipinjam dan jenis buku yang bisa dipinjam.

Sementara untuk kepuasan pemustaka yang dijadikan sebagai variabel terikat Y (*dependent variable*) dapat diukur dari 3 (tiga) indikator. Agar lebih jelasnya maka penulis jabarkan sebagai berikut :

1. Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia

Yaitu perasaan puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia di perpustakaan Soeman Hs dimana produk atau kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi dengan yang diharapkan oleh pemustaka yang menggunakan perpustakaan Soeman Hs.

2. Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya

Yaitu adanya keinginan pemustaka untuk merekomendasikan perpustakaan Soeman Hs kepada pemustaka lain karena mendapat pelayanan yang memuaskan dan bahkan melebihi harapan pemustaka sehingga tercipta loyalitas dan ada keinginan untuk selalu memanfaatkan perpustakaan Soeman Hs dan merekomendasikan kepada yang lain.

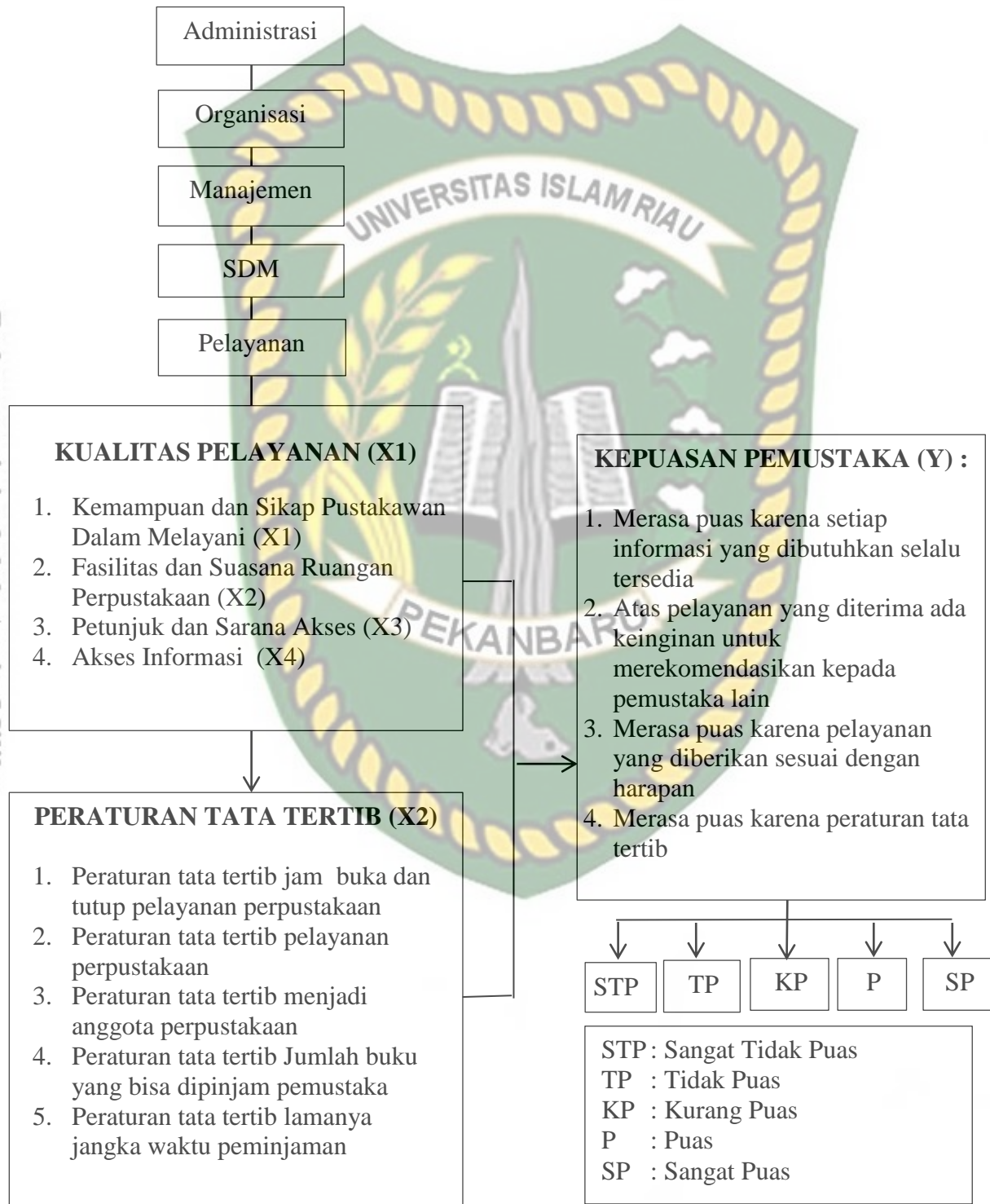
3. Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

Yaitu tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pemustaka memenuhi harapannya atau kebutuhannya. Dan pemustaka berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik dan selalu memperhatikan kebutuhan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

Dari uraian tersebut di atas, untuk mengatasi masalah yang ada maka dilakukan penelitian ini dengan kerangka pemikiran yang dapat di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Peraturan Tata Tertib terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs



Sumber : Olahan penelitian

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan ruang perpustakaan, petunjuk dan sarana akses, akses informasi yang merupakan indikator dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan pemustaka. Pemustaka akan membandingkan antara tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung merasa puas. Demikian pula halnya dengan tingkat Peraturan jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan, tata tertib setiap layanan perpustakaan, tata tertib yang diberlakukan dalam ruang perpustakaan, kemudahan menjadi anggota perpustakaan, jumlah dan jangka waktu buku yang dipinjam pemustaka yang merupakan dimensi dari peraturan dan tata tertib dapat mempengaruhi tanggapan masyarakat. Dengan demikian antara kualitas pelayanan dan peraturan dan tata tertib pada perpustakaan Soeman Hs dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang dilayaninya.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini hipotesisnya adalah :

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan Peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs
- H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

2. H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

3. H0 : Tidak terdapat pengaruh Peraturan Tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

Ha : Terdapat pengaruh Peraturan Tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs

2.5 Konsep Operasional

Adapun Konsep Operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan kepada orang lain.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kualitas Pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya.
4. Kualitas pelayanan Perpustakaan adalah standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan layanan perpustakaan guna memenuhi

harapan/tuntutan pemustaka.

5. Peraturan tata tertib adalah kumpulan aturan-aturan atau ketentuan yang dibuat secara tertulis dan mengikat anggota masyarakat
6. Peraturan tata tertib perpustakaan adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur pemustaka di perpustakaan yang harus ditaati dan dilaksanakan
7. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan harapannya.
8. Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau kecewa pemustaka yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
9. Harapan Pemustaka adalah keinginan pemustaka akan layanan perpustakaan yang memenuhi kebutuhannya.
10. Pemustaka adalah sebutan yang melingkupi siapa pun yang menggunakan sumber daya dan jasa koleksi perpustakaan. Seorang pemustaka tidaklah harus seseorang yang meminjam dan atau telah tercatat keanggotaannya pada sebuah perpustakaan.
11. Pustakawan adalah seorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang mencari informasi yang dibutuhkannya.

2.6 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel berguna untuk memudahkan dalam memahami konsep dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian. Untuk Variabel Kualitas pelayanan penulis menggunakan 4 (empat) indikator yaitu:

1. Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect - SA*), dengan 8 (delapan) indikator
2. Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place - LP*), dengan 8 (delapan) indikator
3. Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control - PC*), dengan 6 (enam) indikator:
4. Akses Informasi (*Information Access - IA*), dengan 4 (empat) indikator.

Untuk Variabel Peraturan Tata Tertib penulis menggunakan 5 (lima) indikator :

1. Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan
2. Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan
3. Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan
4. Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka
5. Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman

Untuk variabel kepuasan pemustaka penulis menggunakan 3 (tiga) indikator :

1. Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia
2. Atas pertanyaan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
3. Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Untuk lebih jelasnya Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan Soeman Hs terhadap Kepuasan Pemustaka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.3
Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs
terhadap Kepuasan Pemustaka

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
Menurut Fatmawati (2013:38) Kualitas Pelayanan Perpustakaan adalah kemampuan (capability) yaitu seberapa baik perpustakaan dalam melayani pemustakanya	Kualitas Pelayanan (X1)	Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (<i>service Affect SA</i>)	1. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik
			2. Pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh	
			3. Kesiediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka	
			4. Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan	
			5. Keramahan pustakawan	
			6. Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang perpusdokino	
			7. Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan	
			8. Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	
		Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (<i>Library PlaceLP</i>)	1. Ketersediaan buku-buku dipergustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah	
			2. Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan	
			3. Ketenangan ruang untuk belajar	
			4. Disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	
			5. Perpustakaan memberi kar inspirasi untuk membaca dan belajar	
			6. Perpustakaan terbuka untuk belajar/ berdiskusi bersama	
			7. Ketersediaan ruangan yang nyaman untuk belajar	
			8. Kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik	
		Petunjuk dan sarana akses (<i>personal contro</i>)	1. Kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas layanan	

			<p>2. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi</p> <p>3. Ketersediaan fasilitas foto copy</p> <p>4. Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran</p> <p>5. Dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi</p> <p>6. Kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi</p>	
		Akses informasi (<i>information acces/IA</i>)	<p>1. Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya</p> <p>2. Tersedia bimbingan pemustaka</p> <p>3. Kelancaran akses informasi yang dibutuhkan</p> <p>4. Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan</p>	
Menurut Suhendar (2014:85) Peraturan Tata Tertib adalah Ketentuan-ketentuan yang mengatur pemustaka di perpustakaan yang harus ditaati dan dilaksanakan Peraturan dan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar	Peraturan Tata Tertib (X2)	<p>1. Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan</p> <p>2. Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan</p> <p>3. Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan</p> <p>4. Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka</p> <p>5. Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman</p>	<p>1. Peraturan Jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka.</p> <p>1 Menurut anda bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs</p> <p>1. Kemudahan menjadi anggota perpustakaan</p> <p>1. Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka</p> <p>1. Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka</p>	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik

Menurut Kotler (2003:138) Kepuasan Pemustaka adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pemustaka yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau harapan terhadap pelayanan yang diterima (Y)	Kepuasan Pemustaka (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia 2. Atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya 3. Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan 1. Menyarankan agar pemustaka lain berkunjung ke perpustakaan karena kualitas pelayanann dan peraturan tata tertib sangat memuaskan 1. Layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan 2. peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan 	Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, Tidak Puas
---	------------------------	--	--	--

Sumber : Olahan penelitian

2.7. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengukuran terhadap indikator variabel dengan skala ordinal. Menurut Singarimbun (1999:102) ukuran ordinal yaitu suatu tehnik pengukuran dengan cara mengurutkan dari tingkatan “paling rendah” ke tingkatan “paling tinggi” ataupun sebaliknya. Lima kategori nilai yaitu: 5=Sangat Baik, 4=Baik, 3=Cukup Baik, 2=Kurang Baik, 1=Tidak Baik.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan penelitian ini menggunakan 5 point Likert Scale, dimana jika terdapat jawaban dengan bobot rendah maka diberi skor 1 (satu,) dan dan seterusnya sehingga jawaban yang berbobot tinggi diberi skor 5 (lima).

Likert yang merupakan jenis skala. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiono, 2011,107). Dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs, peneliti membedakan kedalam 5 (lima) skala yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti dengan penjelasan dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh kualitas pelayanan sebagaimana tabel 2.4 berikut ini :

Tabel 2.4
Ukuran Skala Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

NO	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Baik (SB)	5
2.	Baik (B)	4
3.	Cukup Baik (CB)	3
4.	Kurang Baik (KB)	2
5.	Tidak Baik (TB)	1

Sumber : Olahan penelitian

Perhitungan persentase nilai rata-rata skor jawaban responden khususnya pada masing-masing indikator dari variabel Pengaruh Kualitas dan Peraturan Tata Tertib Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs Terhadap Kepuasan Pemustaka, dilakukan dengan menggunakan rumus “*Analisis Soal Test*” sebagaimana yang dikemukakan oleh Surakhmad dalam (Winarno ; 1998)

$$K = B/N \times 100\%$$

Dimana :

K = Skor Rata-rata

B = Jumlah skor yang diperoleh dari masing-masing variable

N = Jumlah skor maksimum

Perolehan skor maksimum setiap kuisioner adalah 5 atau 100 % dan skor minimum adalah 1 atau 20% dari skor maksimum. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per empat dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 20% dari nilai maksimum 100%. Diperoleh interval persentase skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut :

Untuk variable kualitas pelayanan diajukan 26 pertanyaan. Berdasarkan nilai skor yang ditetapkan untuk 100 orang responden, maka skor tertinggi yang didapat adalah $26 \times 100 \times 5 = 13.000$ dan skor terendah adalah $26 \times 100 \times 1 = 2.600$. Penjabaran dari masing-masing skor berdasarkan tanggapan responden adalah sebagai berikut :

>80%-100 % dengan nilai skor = 10.401–13.000 dikategorikan Sangat Baik (SB)

>60%-80% dengan nilai skor= 7.801–10.400 dikategorikan Baik (B)

>40%-60% dengan nilai skor= 5.201–7.800 dikategorikan Cukup Baik (CB)

>20%-40% dengan nilai skor= 2.601–5.200 dikategorikan Kurang Baik (KB)

=20% dengan nilai skor = 2600 dikategorikan Tidak Baik (TB)

Untuk pengukuran variabel Peraturan Tata Tertib dibuat dalam lima kategori nilai yaitu: 5 = Sangat Baik, 4 = Baik, 3 = Cukup Baik, 2 = Kurang Baik, 1 = Tidak Baik. Untuk variabel Peraturan Tata Tertib ini ada 5 (lima) pertanyaan sehingga nilai skor yang ditetapkan untuk 100 orang responden adalah : skor tertinggi didapat $5 \times 100 \times 5 = 2.500$ dan skor terendah adalah $5 \times 100 \times 1 = 500$. Penjabaran dari masing-masing skor berdasarkan tanggapan responden adalah sebagai berikut :

>80%-100 % dengan nilai skor = 2.001–2.500 dikategorikan Sangat Baik (SB)

>60%-80% dengan nilai skor= 1.501–2.000 dikategorikan Baik (B)

>40%-60% dengan nilai skor= 1.001–1.500 dikategorikan Cukup Baik (CB)

>20%-40% dengan nilai skor= 501-1.000 dikategorikan Kurang Baik (KB)

=20% dengan nilai skor = 500 dikategorikan Tidak Baik (TB).

Untuk pengukuran variable kepuasan pemustaka dibuat dalam lima kategori nilai yaitu : 5 = Sangat Puas, 4= Puas, 3= Cukup Puas, 2= Kurang Puas, 1= Tidak Puas.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dan Peraturan Tata Tertib dalam penelitian ini menggunakan 5 point Likert Scale, dimana jika terdapat jawaban dengan bobot rendah maka diberi skor 1 (satu,) dan dan seterusnya sehingga jawaban yang berbobot tinggi diberi skor 5 (lima). Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel 2.5 berikut ini :

Tabel 2.5
Ukuran Skala Penelitian Kepuasan Pemustaka

NO	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Kurang Puas (KP)	2
5.	Tidak Puas (TP)	1

Sumber : Olahan penelitian

Perhitungan persentase nilai rata-rata skor jawaban responden dilakukan sama dengan pengukuran kualitas pelayanan. Untuk Variabel kepuasan pemustaka diajukan 4 pertanyaan. Berdasarkan nilai skor yang ditetapkan untuk 100 orang responden, maka skor tertinggi yang didapat adalah $4 \times 100 \times 5 = 2.000$ dan skor

terendah adalah $4 \times 100 \times 1 = 400$. Penjabaran dari masing-masing skor berdasarkan tanggapan responden adalah sebagai berikut :

>80%-100 % dengan nilai skor = 1.601–2.000 dikategorikan Sangat Puas (SP)

>60%-80% dengan nilai skor= 1.201–1.600 dikategorikan Puas (P)

>40%-60% dengan nilai skor= 801–1.200 dikategorikan Cukup Puas (CP)

>20%-40% dengan nilai skor= 401–800 dikategorikan Kurang Puas (KP)

=20% dengan nilai skor = 400 dikategorikan Tidak Puas (TP)

Untuk lebih jelasnya penilaian skor dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel

2.6 berikut ini :

Tabel 2.6
Kategori Skor Responden

Variabel	Skala	Rentang Skor	Persentase (%)	Kriteria Skor
Kualitas Pelayanan	1	=2.600	=20	Tidak Baik
	2	>2.601 - 5.200	>20 - 40	Kurang Baik
	3	>5.201 - 7.800	>40 - 60	Cukup Baik
	4	>7.801 -10.400	>60 - 80	Baik
	5	=10.401-13.000	>80 - 100	Sangat Baik
Peraturan Tata Tertib	1	=500	=20	Tidak Baik
	2	>501 - 1.000	>20 - 40	Kurang Baik
	3	>1.001 - 1.500	>40 - 60	Cukup Baik
	4	>1.501 - 2.000	>60 - 80	Baik
	5	>2.001 - 2.500	>80 - 100	Sangat Baik
Kepuasan Pemustaka	1	= 400	=20	Tidak Puas
	2	>401 - 800	>20 - 40	Kurang Puas
	3	>801 - 1.200	>40 - 60	Cukup Puas
	4	>1.201 - 1.600	>60 - 80	Puas
	5	>1.601 - 2.000	>80 - 100	Sangat Puas

Sumber : Data olahan penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey (*survey reseach*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual untuk mendapatkan kebenaran. Menurut Fink dan Kosecoff (dalam Sinulingga 2011:24) mendefinisikan penelitian survey sebagai suatu metode pengumpulan data dan informasi secara langsung dari orang-orang tertentu yang dijadikan objek penelitian.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan dan menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan Peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bidang Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Sudirman Nomor 462 Pekanbaru Provinsi Riau.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Basuki (2006: 182) menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti, sedangkan sampel adalah bagian tertentu dari keseluruhan objek yang akan diteliti.

Tujuannya diadakannya populasi ialah agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan Soeman Hs. Data diambil tiga tahun dari tahun 2016 sampai dengan 2018 yaitu berjumlah 16.483 orang. Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada anggota perpustakaan daripada pengunjung perpustakaan dengan alasan karena anggota perpustakaan adalah orang yang biasanya sudah menggunakan fasilitas perpustakaan berkali-kali. Dengan dasar inilah maka peneliti menggunakan anggota perpustakaan Soeman Hs sebagai populasi. Jumlah anggota perpustakaan Soeman Hs dapat kita lihat pada tabel ini :

Tabel 3.1 :
Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau per Tahun
Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah (orang)
1	2016	5.785
2	2017	5.390
3	2018	5.308
Jumlah		16.483

Dari tabel di atas dapat kita lihat jumlah anggota perpustakaan sebanyak 16.483 orang dan dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi. Pengambilan jumlah sampel dari polulasi memiliki aturan dan tekniknya. Dengan menggunakan teknik yang benar, sampel diharapkan dapat mewakili populasi, sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasikan menjadi kesimpulan populasi, oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Sampel pada penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang sedang menggunakan layanan perpustakaan Soeman Hs.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*). Menurut Basuki (2006: 196) dijelaskan bahwa teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*) merupakan cara pengambilan sampel yang masing-masing strata diambil contohnya sesuai dengan jumlah populasi masing-masing strata. Alasan teknik ini digunakan peneliti untuk mengambil sampel, disebabkan karena dapat memperkecil galat (*errors*) penarikan contoh serta meningkatkan peluang setiap strata terwakili dalam contoh.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin (Wijaya, 2013) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{16.483}{1 + 16.483 (0,1)^2} = 99,396 \sim 100 \text{ Sampel}$$

Adapun penentuan ukuran sampel untuk populasi yang berstrata pada Perpustakaan Soeman Hs adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kategori
Tahun 2016-2018

No	Kategori	2016		2017		2018		TOTAL
		Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang
1	Umum	1.723	29,78	1.243	23,06	833	15,69	3.799
2	Mahasiswa	3.697	63,91	3.794	70,39	4.292	80,86	11.783
3	Pelajar	365	6,31	353	6,55	183	3,45	901
Jumlah		5.785	100	5.390	100	5.308	100	16.483

Sample untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut :

$$\text{Umum} \quad \frac{3.799}{16.484} \times 100 = 23 \text{ sampel}$$

$$\text{Mahasiswa} \quad \frac{11.783}{16.484} \times 100 = 72 \text{ sampel}$$

$$\text{Pelajar} \quad \frac{901}{16.483} \times 100 = 5 \text{ sampel}$$

Sampel pada penelitian ini adalah pemustaka yang sedang menggunakan layanan perpustakaan Soeman Hs dengan jumlah 100 responden. Didalam teknik pengambilan sampel anggota perpustakaan menggunakan teknik contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*), maksudnya sampel diambil pada setiap setiap obyek yang diinginkan pada kategori tersebut yaitu sebanyak 23 responden untuk katagori umum, 72 responden pada katagori mahasiswa, sebanyak 5 responden pada katagori pelajar yang di jadikan sampel pada penelitin ini. Sedangkan pihak yang memberikan pelayanan di perpustakaan Soeman Hs dijadikan sebagai narasumber yang terdiri dari kepala perpustakaan, kepala seksi pelayanan perpustakaan dan pustakawan di masing – masing layanan.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data Primer dapat di diperoleh dari responden melalui observasi dan pengisian kuesioner yang telah dipersiapkan. Responden penelitian ini adalah anggota perpustakaan Soeman Hs.
2. Data Sekunder, yaitu data yang mendukung data primer yang bersumber dari buku, laporan tahunan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi yaitu mengamati secara langsung pelayanan di perpustakaan Soeman Hs

2) Kuesioner/angket (*questionnaire*)

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan bantuan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis dan sistematis yang diajukan kepada para responden (pemustaka) untuk diisi. Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menjadi anggota Perpustakaan Soeman Hs Tahun 2016 s/d 2018.

3) Wawancara (*library research*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara tatap muka.

4) Studi Kepustakaan (*library research*)

Dalam Zed (2008: 3), studi pustaka/riset kepustakaan ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melayani fungsi dalam menyiapkan kerangka

penelitian (*research design*) atau proposal, memperoleh tinjauan pustaka dan landasan teoritis/kajian teoritis, maupun mempertajam metodologi.

5) Melalui dokumen Instansi terkait

Seperti Peraturan Daerah, Standar Pelayanan, Data Statistik, Laporan dll.

3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisa data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah campuran antara kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan Analisis statistik inferensial Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear berganda (*multiple regression analysis*) dan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Analisis Regresi Linear berganda digunakan untuk memprediksi nilai dari variable terikat yaitu kepuasan pemustaka dan Peraturan Tata tertib sehingga dapat diketahui pengaruh positif atau negatif kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs.

Persamaan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pemustaka

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Peraturan Tata Tertib

a = Konstanta

b = Koefisien

e = *Term of error* (Variabel yang tidak diteliti)

untuk menghitung konstanta a menggunakan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

dan untuk menghitung koefisien b menggunakan rumus :

$$b = n \frac{(\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Selanjutnya untuk mengetahui apakah secara simultan variabel bebas X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Peraturan Tata Tertib) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel *dependent* Y (Kepuasan Pemustaka) maka dilakukan uji signifikan dengan menggunakan uji statistik F (uji F) (Ghozalii,2011 : 65) yang diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (*simultan*) adalah sebagai berikut :

Ho = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Peraturan Tata Tertib) secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Peraturan Tata Tertib) secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

Adapun statistik pengujiannya dilakukan sebagai berikut :

Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika $f_{hitung} \leq f_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Selanjutnya untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial atau pervariabel digunakan uji t. Adapun uji hipotesis sebagai berikut :

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 (Kualitas Pelayanan) terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X1 (Kualitas Pelayanan) terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

2. H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X2 (Peraturan tata Tertib) terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

H_a = Terdapat pengaruh signifikan dari variabel X2 (Peraturan tata tertib) terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada perpustakaan Soeman Hs

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (Uji t) pada tingkat kepercayaan 90 % dengan $\alpha = 5\%$.

Adapun statistik pengujiannya dilakukan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Seluruh analisis data regresi linier berganda dilakukan dengan proses komputerisasi menggunakan SPSS versi 21.

3.7.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan yang digunakan dapat mengukur variabel penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item instrument dengan skor total. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung dengan analisis *corrected item-total correlation*, suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan valid.
- 2) Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan suatu variabel menurut Sekaran (2006 : 99) suatu variabel dikatakan handal bila mempunyai *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60 dan bila lebih kecil dari 0,60 maka variabel tersebut dikatakan tidak handal.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dimulai bulan April sampai dengan Juni 2019.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Perpustakaan Soeman HS diresmikan pada tanggal 24 Juni 2008 oleh Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal. Sebelumnya Perpustakaan Provinsi Riau dimulai pada tahun 1958 yang bernama Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, selanjutnya pada tahun 1960 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1976 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah. Pada 1997 Perpustakaan Daerah diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi dengan Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional. Dan akhirnya pada tahun 2008 Perpustakaan Daerah berubah menjadi Perpustakaan Soeman HS.

Pada masa Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal sangat memperhatikan dunia pendidikan dan terkesan dengan perpustakaan yang ada di Eropa dan negara-negara maju lainnya yang perpustakaannya sangat megah, nyaman dan berada di pusat pemerintahan dan mudah diakses masyarakat luas dan memberikan juga inspirasi mendirikan perpustakaan terpadu dan modern sebagai pusat informasi guna meningkatkan minat baca yang terwujud menjadi Perpustakaan Soeman HS yang ada saat ini.

Pemberian nama Soeman HS terinspirasi oleh seorang *pujangga* dari Riau, keturunan Tapanuli yang lahir di Bengkalis Provinsi Riau pada 4 April 1904 dan meninggal di Pekanbaru pada 8 Mei 1999 pada umur 95 tahun. Soeman HS adalah seorang sastrawan, pejuang dan pendidik. Beliau digolongkan sebagai sastrawan dari Angkatan Balai Pustaka.

Sedangkan sejarah perkembangan Kantor Arsip pada tahun 1992 dibentuk Subbagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Sekretariat Wilayah Daerah Pemerintah Daerah Provinsi Riau, dan tahun 1996 dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau, yang berkantor di jalan Cut Nyak Dien No. 3 Pekanbaru.

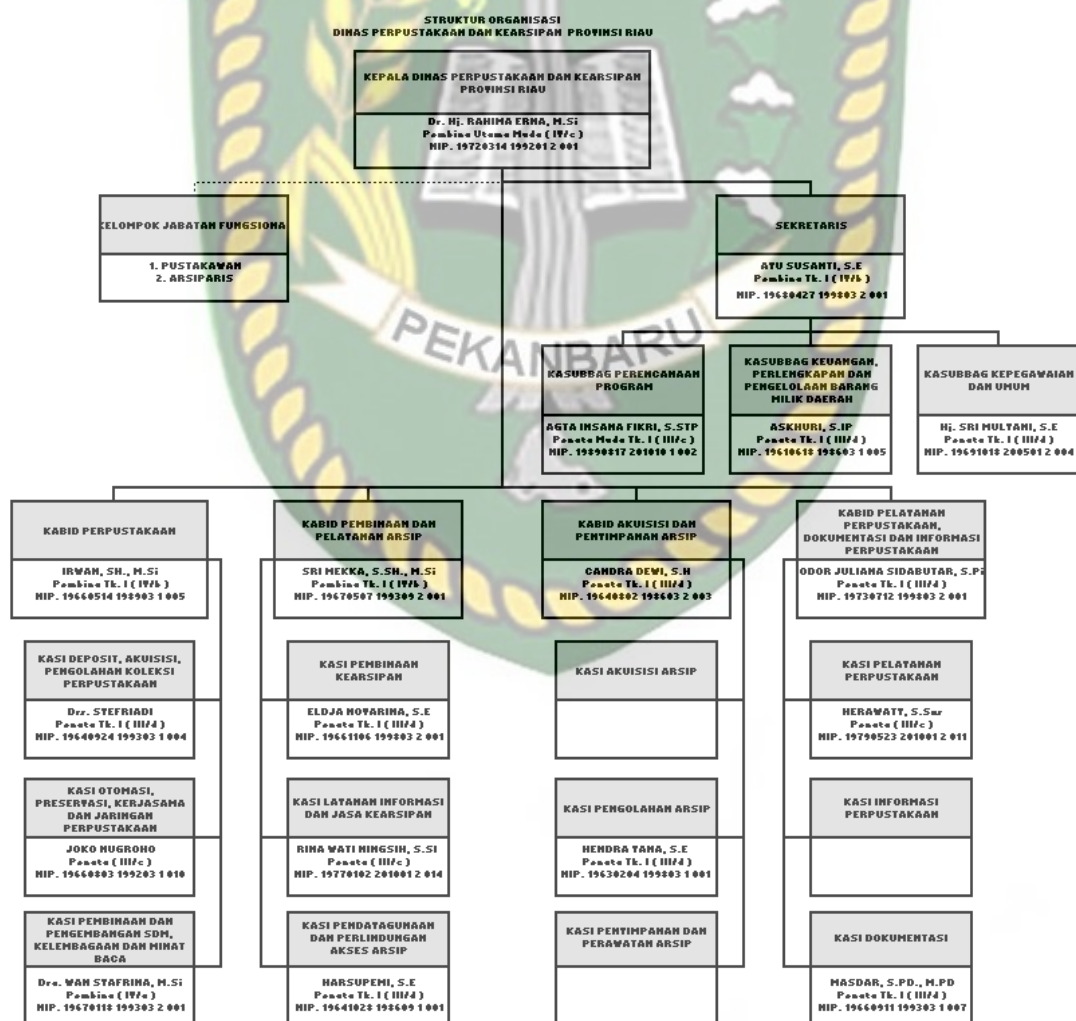
Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 28 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, terjadi penyatuan urusan perpustakaan dan urusan kearsipan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 berubah menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Dan dirubah lagi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau, dan yang terakhir ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan Peraturan Gubernur Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Yang mempunyai urusan Pemerintahan Wajib Non Pelayanan Dasar, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, terdiri atas:

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Sekretariat, terdiri atas:
 - a. Subbagian Perencanaan Program;
 - b. Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
dan
 - c. Subbagian Kepegawaian dan Umum.
3. Bidang Perpustakaan, terdiri atas:
 - a. Seksi Deposit, Akuisisi, Pengolahan Koleksi Perpustakaan;
 - b. Seksi Otomasi, Preservasi, Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan; dan
 - c. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kelembagaan dan Minat Baca.
4. Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, terdiri atas:
 - a. Seksi Pembinaan Kearsipan;
 - b. Seksi Layanan Informasi dan Jasa Kearsipan; dan
 - c. Seksi Pendayagunaan dan Perlindungan Akses Arsip.
5. Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, terdiri atas:
 - a. Seksi Akuisisi Arsip;
 - b. Seksi Pengolahan Arsip; dan
 - c. Seksi Penyimpanan dan Perawatan Arsip.
6. Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan, terdiri atas:

- a. Seksi Pelayanan Perpustakaan
- b. Seksi Informasi Perpustakaan, dan
- c. Seksi Dokumentasi.

7. Kelompok Jabatan Fungsional (Perpustakawan dan Arsiparis)

4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas pokok dan fungsi serta tata kerja organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017, dengan ketentuan dapat diuraikan dalam table 4.1 tersebut dibawah ini :

Tabel 4.1
Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Bidang Pelayanan sebagaimana dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
1	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	Membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah pada Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.	Perumusan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terklait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Pelayanan.	Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi Pelayanan Peprustakaan, Seksi Informasi Perpustakaan dan Seksi Dokumentasi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang pelayanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi pelayanan. b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
			<p>di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan, Informasi Pelayanan dan Dokumentasi.</p> <p>c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.</p> <p>d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.</p>
3	Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan	<p>a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada seksi Pelayanan Perpustakaan</p> <p>b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingk. seksi Pelayanan.</p> <p>c. Melakukan penyusunan bahan rumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan perpustakaan.</p> <p>d. Melakukan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra.</p> <p>e. Melakukan pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan</p>	

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
		<p>perpustakaan.</p> <p>f. Melakukan promosi layanan perpustakaan.</p> <p>g. Melakukan layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan, ekstensi dan perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.</p> <p>h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada seksi pelayanan perpustakaan.</p> <p>i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.</p>	

Sumber : Pergub Nomor 85 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Dari tabel di atas jelas kita lihat tugas pokok dan fungsi Kepala Seksi Pelayanan untuk memberikan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan perpustakaan, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.

4.4 Sumber Daya Organisasi

Semua organisasi baik besar maupun kecil akan selalu menggunakan sumberdaya. Sumber daya organisasi sangat penting bagi keberlangsungan sebuah organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi dibutuhkan sumber daya sebagai

sarana yang mengelola pelaksanaan pengorganisasian. Berhasil tidaknya sebuah organisasi dapat di lihat dari sumber daya yang dimilikinya

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia Aparatur yang cukup handal dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang perpustakaan, kearsipan khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia yang ada saat ini pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berjumlah 185 orang yang terdiri dari 119 orang PNS, 66 orang PTT (kontrak). Adapun sumber daya manusia aparatur menurut jabatan, golongan dan tingkat pendidikan adalah sebagaimana dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.2

Jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau menurut jabatan keadaaan tahun 2018

NO	JABATAN	ESELON	JUMLAH	KET
I	Struktural			
	- Kepala Dinas	II/a	1 orang	
	- Sekretaris	III/a	1 orang	
	- Kepala Bidang	III/a	4 orang	
	- Kepala Sub Bagian	IV/a	3 orang	
	- Kepala Seksi	IV/a	12 orang	
II	Fungsional			
	- Pustakawan	-	45 orang	
	- Arsiparis	-	16 orang	
	- Pelaksana/Jabatan Fungsional Umum	-	37 Orang	
III	PTT (Kontrak)	-	66 Orang	
	Jumlah		185 orang	

Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau

Untuk melihat sumber daya manusia menurut tingkat pendidikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2018

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
1	S3	1 Orang	0,54
2	S2 Perpustakaan dan Bidang lain	11 Orang	5,95
3	Sarjana Perpustakaan (S1)	15 Orang	8,11
4	Sarjana Bidang Lain (S1)	45 Orang	24,32
5	D2/D3 Perpustakaan dan Bidang lain	13 Orang	7,03
6	≤ SLTA	34 Orang	18,38
7	PTT (Kontrak)	66 Orang	35,67
Jumlah		185 Orang	100

Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau

Dari table diatas dapat dilihat bahwa jumlah ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebanyak 119 orang yang terdiri dari tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 84 orang dan berpendidikan ≤ SLTA sebanyak 35 orang. Dengan mayoritas berpendidikan tinggi diharapkan dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari jumlah sarjana perpustakaan dan D2/D3 perpustakaan sebanyak 28 orang sudah sangat memenehui standar SDM sebuah perpustakaan provinsi. Dan untuk kelancaran tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dibantu PTT (Kontrak) sebanyak 66 orang.

Untuk meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sangat diperlukan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun sarana dan prasarana pendukung yang tersedia, meliputi Gedung Kantor di Jl. Jenderal Sudirman No. 462 Pekanbaru dan di jl. Cut Nyak Dien No. 3 Pekanbaru, sarana mobilitas, peralatan elektronik dan alat komunikasi serta sarana kerja lainnya.

Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau saat ini ada 6 (enam) lantai sudah cukup baik dari segi kuantitas maupun kualitas, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.4 :
Jumlah Asset/Modal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

NO	JENIS ASSET/MODAL	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Gedung A (Sekretariat)	1	2 lantai
2.	Gedung B (Perpustakaan Soeman Hs)	1	6 lantai
3.	Gedung C	1	2 lantai
4.	Gedung Kantor Arsip	1	2 lantai
5.	Gedung Depo Arsip	1	3 lantai
6.	Mobil Pustaka keliling	1	
7.	Mobil Sadar Arsip	1	

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Demikian halnya dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan Soeman Hs, masih banyak yang belum terpenuhi sesuai dengan standar perpustakaan provinsi. Hal ini dapat kita lihat dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional

Perpustakaan Provini. Untuk melihat fasilitas yang ada di perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Fasilitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs

No	Fasilitas	Standar Minimal	Tersedia	Keterangan
1	Komputer	19 buah	25 buah	1 rusak
2	Komputer yang terhubung dengan internet	15 buah	53 buah	Terpenuhi
3	Proyektor	5 buah	3 buah	Kurang 2
4	Wifi	59 Mb	20 Mb	Kurang
5	Rak buku	179 buah	832 buah	Terpenuhi
6	Meja Baca	60 buah	42 buah	Kurang 18 buah
7	Kursi Baca	240 buah	382 buah	Terpenuhi
8	TV	4 buah	6 buah	Terpenuhi
9	VCD,DVD	4 buah	4 buah	Terpenuhi
10	Printer	9	11	Terpenuhi
11	Dok Scanner	5	4	Kurang 1
12	Telp/Fax	4 saluran	2 saluran	Kurang 2
13	Sarana pengaman	3 jenis	3 jenis	Terpenuhi
14	Papan pengumuman	3 buah	7 buah	Terpenuhi
15	Kamera	4 buah	4 buah	1 rusak
16	Kendaraan bermotor roda 2, 3 untuk pusling	6 buah	-	Kurang 6
17	Kendaraan bermotor roda 4 untuk pusling	4 buah	1 buah	Kurang 3
18	Foto Copy	1 buah	1 buah	Rusak

Sumber : Data Dipersip Prov Riau

Dari Tabel 4.5 di atas dapat kita lihat fasilitas pelayanan di perpustakaan Soeman Hs masih ada yang belum terpenuhi dari Standar minimal sebuah pelayanan perpustakaan provinsi. Hal ini mengakibatkan tidak maksimalnya layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Strategi dan arah kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6 :
Strategi dan Arah Kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau

Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
Meningkatnya mutu layanan perpustakaan	Meningkatnya Aksesibilitas dan Mutu Layanan Perpustakaan	1. Peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan 2. Peningkatan pengelolaan kualitas dan kuantitas koleksi Perpustakaan 3. Meningkatkan standar mutu Perpustakaan	1. Pengembangan manajemen mutu dan produk-produk pelayanan perpustakaan 2. Peningkatan kualitas dan keberagaman koleksi Perpustakaan
Meningkatnya Kualitas Layanan Kearsipan	Meningkatnya Tata Kelola Kearsipan	4. Promosi perpustakaan dan gemar membaca melalui media cetak, media elektronik 5. Peningkatan standar Kompetensi dan Sertifikasi SDM 6. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai 7. Pengembangan kompetensi SDM Perpustakaan dan Kearsipan 8. Rekrutmen pustakawan, Arsiparis dan tenaga Teknis melalui pendidikan formal 9. Sosialisasi dan promosi kepada Institusi/Lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah maupun Perseorangan 10. Peningkatan jumlah pengunjung arsip melalui penerapan sistem manajemen mutu, pengembangan sistem informasi dan jaringan arsip 11. Peningkatan sarana dan prasarana arsip sesuai dengan standar dan kemajuan TIK 12. Pengembangan profesionalis	3. Penyelenggaraan dan pengolahan Perpustakaan sebagai sumber belajar masyarakat 4. Peningkatan informasi Gemar Membaca dan pemanfaatan Perpustakaan dan Kearsipan 5. Pengembangan Kompetensi dan Profesionalitas Fungsional dan tenaga teknis 6. Pembangunan sarana dan prasarana Perpustakaan dan Kearsipan 7. Penempatan tenaga Perpustakaan dan Kearsipan sesuai dengan kompetensi 8. Peningkatan kualitas SDM Perpustakaan dan Kearsipan 9. Publikasi Sistem Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

		<p>me dan kompetensi tenaga Fungsional Arsiparis</p> <p>13.Pengembangan profesionalisme tenaga pengelola arsip</p> <p>14.Pengembangan profesionalisme tenaga struktural</p> <p>15.Mengembangkan profesionalisme dan kompetensi Arsiparis</p> <p>16.Peningkatan koleksi arsip</p> <p>17.Peningkatan pengelolaan koleksi arsip dengan memanfaatkan TIK</p> <p>18.Peningkatan pelestarian koleksi arsip dengan memanfaatkan TIK</p> <p>19.Peningkatan pentingnya Nilai Guna/Standar arsip bagi Instansi Pemerintah, BUMD, Swata,Masyarakat/Perseorangan</p> <p>20.Peningkatan pentingnya Nilai Guna Arsip melalui sosialisasi sadar arsip kepada Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan</p> <p>21.Peningkatan pentingnya Nilai Guna Arsip melalui kegiatan publikasi dan promosi kepada Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan</p> <p>22.Peningkatan kerjasama dan peran serta Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan melalui kegiatan kerjasama koleksi arsip, kerjasama pengolahan kolekssi arsip dan kerjasama layanan arsip</p> <p>23.Pembentukan organisasi profesi arsiparis di tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota</p> <p>24.Pembentukan gerakan pemasyarakatan sadar arsip</p>	<p>10.Pengembangan masyarakat pengguna arsip</p> <p>11.Pengembangan sarana dan prasarana arsip sesuai dengan standar dan kemajuan TIK</p> <p>12.Penempatan tenaga Fungsional Arsiparis sesuai kompetensi</p> <p>13.Penempatan tenaga pengelola arsip sesuai tupoksinya</p> <p>14.Penempatan tenaga struktural sesuai dengan tupoksinya</p> <p>15.Pemberian penghargaan kepada arsiparis yang berprestasi</p> <p>16.Pengembangan koleksi arsip</p> <p>17.Memberikan layanan kepada pengguna/pemakai</p> <p>18.Memberikan lynan kepada pengguna/pemakai</p> <p>19.Memberikan layanan kepada Pengguna/Pemakai</p> <p>20.Pengembangan budaya sadar arsip</p> <p>21.Pengembangan budaya sadar arsip</p> <p>22.Pengembangan mitra kerja baik ke dalam negeri maupun ke luar negeri</p> <p>23.Pengembangan organisasi profesi arsiparis</p> <p>24.Pengembangan gerakan sadar arsip</p> <p>25.Revitalisasi status dan organisasi</p> <p>26.Pengembangan penelitian dan pengembangan kearsipan</p>
--	--	---	---

		di tingkat Provinsi/ Kabupaten/Kota	27. Terwujudnya penyusunan arsip
		25. Peningkatan pengembangan struktur organisasi dan tata kerja	28. Terwujudnya tertib administrasi kearsipan

Sumber : Data Renstra Dipersip

Sedangkan untuk melihat program kegiatan yang mendukung pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7

Rencana program kegiatan yang mendukung pelayanan Perpustakaan

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BELANJA TIDAK LANGSUNG			100	20,588,166,435
BELANJA LANGSUNG				6,194
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	Persentase layanan administrasi perkantoran yang baik		100%	4,227
Penyediaan Jasa Surat Menyurat	jumlah surat yang dikirim	12 bulan	12 bulan	8
Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber daya air dan Listrik	Rentang Waktu Penyediaan Jasa Komunikasi, air dan Listrik	12 Bulan	12 bulan	1,542
Penyediaan Jasa Jaminan Barang Milik daerah	jumlah jasa jaminan barang milik daerah yang disediakan	-	-	-
Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional	Jumlah kendaraan dinas/Operasional yang dipelihara	8 unit	8 unit	53
Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor	Rentang waktu penyediaan jasa kebersihan kantor	12 bulan	12 bulan	400
Penyediaan pemeliharaan Perbaikan Peralatan Kerja	Jumlah peralatan kerja yang diperbaiki	12 bulan	12 bulan	21
Penyediaan Alat Tulis Kantor	Rentang waktu penyediaan alat tulis kantor	12 Bulan	12 bulan	138
Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	Rentang waktu penyediaan barang cetak dan penggandaan	12 Bulan	12 bulan	70
Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Kantor	Rentang waktu penyediaan komponen listrik	12 Bulan	12 bulan	30
Penyediaan Bahan Bacaan dan Perundang-undangan	Rentang waktu penyediaan bahan bacaan dan peraturan	12 Bulan	12 bulan	38

	perundang-undangan			
Penyediaan Makan dan Minum	Jumlah makanan dan minuman yang disediakan	1 Tahun	1 Tahun	100
Rapat Koordinasi dan Konsultasi keluar Daerah	Rentang waktu frekuensi rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah	1 Tahun	1 Tahun	250
Perjalanan Dinas Keluar Negeri	Rentang waktu frekuensi rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah	-	-	-
Penyediaan Jasa Pelayanan dan Keamanan Kantor	Rentang waktu penyediaan jasa pelayanan dan keamanan kantor	67 org	67	1,577
Penyediaan Jasa Administrasi Pekantoran	Jumlah tenaga Jasa Administrasi Pekantoran	-	-	-
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	Persentase kecukupan sarana dan prasarana kerja aparatur yang sesuai dengan standar kerja		100%	519
Pengadaan Meubeuler	Jumlah Meubeuler Kantor yang diadakan	-	12 bulan	-
Pemeliharaan Rutin/Berkala gedung Kantor	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	-	12 bulan	-
Pemeliharaan rutin/Berkala mobil jabatan	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala mobil jabatan	12 bulan	12 bulan	65
Pemeliharaan rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala Kendaraan dinas/operasional	12 bulan	12 bulan	75
Pemeliharaan Rutin/Berkala Perlengkapan gedung Kantor	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor	12 bulan	12 bulan	300
Pemeliharaan Infrastruktur Perangkat Teknologi Informasi UPT. Layanan Perpustakaan	Jumlah jenis Pemeliharaan Infrastruktur Layanan Perpustakaan	12 bulan	12 bulan	70
Pengamanan Aset Milik Daerah	Jumlah Laporan Aset Daerah	-	1 Dokumen	9
Rehabilitasi sedang/berat rumah gedung kantor	luasan gedung kantor yang direhab	-	-	-
Pengadaan peralatan gedung kantor	jumlah peralatan gedung kantor yang diadakan	-	-	-
Program Peningkatan Disiplin Aparatur	Persentase meningkatnya kualitas dan disiplin aparatur		100%	9

Pakaian khusus hari-hari tertentu	jumlah pakaian khusus hari-hari tertentu yang diadakan	-	-	-
Pengadaan Pakaian Dinas	Jumlah Pakaian PDH Coklat keki, Hitam Putih dan kelengkapannya	-	-	-
Pembinaan fisik dan Mental Aparatur	Terselenggaranya Olah Raga, Seni budaya dan Rohani	1 Tahun	1 Tahun	9
Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Persentase meningkatnya kualitas sumberdaya aparatur sipil negara		100%	145
Pendidikan dan pelatihan formal	Jumlah ASN mengikuti Pendidikan dan pelatihan formal	-	10 Org	30
Pembuatan SOP	Jumlah SOP DIPERSIP	-	-	-
Pembinaan Olah Raga, Seni Budaya dan Rohani	Rentang Waktu Olah Raga, Seni budaya dan Rohani	-	12 bulan	15
Peningkatan Capacity Building Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Jumlah ASN dan Tenaga Layanan yang mengikuti In House Training pada Excelent Service DIPERSIP Provinsi Riau	-	-	-
Monitoring dan Evaluasi Pendataan Pengelolaan Perpustakaan	Rentang waktu Monev Pendataan Pengelolaan Perpustakaan	-	12 kab/kota	100
Publikasi Perpustakaan	Rentang waktu Publikasi Perpustakaan	-	12 bulan	100
Rapat Koordinasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab/Kota Se Provinsi Riau	Jumlah Kab/Kota yang mengikuti Rakor Perpustakaan dan Kearsipan	-	-	-
Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	Persentase ketepatan penyampaian laporan		100%	-
penyusunan Laporan RKT, dan LAKIP (laporan)	Terlaksanya Penyusunan Laporan RKT, RENJA dan LAKIP (laporan)	-	-	-
Penyusunan laporan keuangan akhir tahun	Terlaksananya Penyusunan Laporan Keuangan Akhir tahun (laporan)	-	-	-
Penyusunan rencana Strategis (Renstra) SKPD	Jumlah Penyusunan Renstra (dokumen)	-	-	-
Penyusunan rencana kerja (Renja) SKPD	Jumlah Penyusunan Renja (dokumen)	-	-	-
Monitoring dan Evaluasi	Jumlah Monitoring dan Evaluasi Laporan ke Kabupaten/Kota	-	-	-

Program penyediaan infrastruktur TI dan SI perpustakaan					-
Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital	Rentang waktu Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital		-	-	-
Program pelestarian dan penyelamatan literatur kebudayaan Riau					-
Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau ke Negara lain	Rentang Waktu Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau		-	-	-
Program Pengembangan Perpustakaan	Jumlah kunjungan ke perpustakaan		80		713
Pengadaan Buku Siap Layan Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau	Jumlah Buku yang diadakan	720000 eks	-		-
Pengadaan buku siap layan untuk di hibahkan ke Perpustakaan Kab /kota Se Provinsi Riau	Jumlah Buku yang dihibahkan		-		-
Pengolahan Bahan Pustaka melalui Hibah/Hadiah	Jumlah Buku Hibah/Hadiah yang diolah		0		0
Hunting Karya Cetak, Karya Rekam Se-Provinsi Riau	Jumlah KCKR		0		0
Pengolahan KCKR Hasil Penerimaan	Jumlah KCKR yang diolah		0		0
Penyusunan dan Penerbitan Direktori Penerbit dan Pengusaha Rekaman Daerah Riau	Jumlah direktori Penerbit dan Pengusaha Rekaman yang didata di Provinsi Riau		0		0
Pelestarian Naskah Kuno Daerah Riau	Jumlah Naskah Kuno yang dilestarikan		0		0
Penyusunan dan Penerbitan Bibliografi Daerah Riau	Jumlah Judul Terbitan Daerah Riau		0		0
Penyusunan dan Penerbitan Katalog Induk Daerah Riau	Jumlah Judul Koleksi Perpustakaan di Riau				0
Forum Diskusi Pengelolaan KCKR	1 kegiatan				0
Preservasi Bahan Pustaka (Perawatan dan Perbaikan bahan Pustaka)	Jumlah Bahan Pustaka yang diperbaiki		-		-
Alih Media Bahan Perpustakaan dalam Bentuk Digital	Jumlah Bahan Pustaka yang dialih mediakan				-
Peningkatan dan Pengembangan Otomasi Perpustakaan	Jumlah infrastruktur IT Perpustakaan yang ditingkatkan dan dikembangkan				-
Peningkatan Kerjasama Perpustakaan	Jumlah Kerjasama Perpustakaan yang diadakan		-		-

Penelusuran, Digitalisasi Bahan Perpustakaan (Centre Of Excellent) Koleksi Budaya Lokal Se- Sumatera	Jumlah Digitalisasi bahan Perpustakaan Centre of Exellent budaya lokal se-Sumatra		1 Provinsi	100
pelayanan budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatra	Jumlah Koleksi budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatra	-	-	0
Pelaksanaan koordinasi CoE	Terlaksananya rapat koordinasi CoE se-sumatera, konsultasi dan koordinasi ke perpunas, penigkatan wawasan CoE ke daerah lain	0	12 provinsi	100
Pembuatan ID Card anggota Perpustakaan	Jumlah ID Card Perpustakaan	6000 pcs	6000 pcs	126.2
Pengembangan Minat dan Budaya Baca	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman HS	60000 Pengunjung	400000 Pengunjung	312
Stock Opname koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau	Terselenggaranya Stock Opname koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau	0	0	0
Promosi Layanan Perpustakaan (Pameran)	Jumlah Promosi (pameran) Perpustakaan	0	0	0
Revitalisasi Pelayanan Terhantar/Ekstensi (Perpustakaan Keliling)	Jumlah Kunjungan Perpustakaan Keliling	80 kunjungan	80 kunjungan	22
Pengadaan Bahan Bacaan Layanan Serial	Jumlah Bahan Serial yang dilayanan	0	0	0
Pengembangan Pelayanan Digital dan Multimedia	Jumlah pengembangan pelayanan digital dan multimedia	0	0	0
Penyusunan RANPERDA Pengolahan dan Penyelenggaraan Perpustakaan	Jumlah RANPERDA Pengolahan dan Penyelenggaraan Perpustakaan	-	5	53
Penyelenggaraan Lomba Minat Baca	Jumlah yang mengikuti Lomba Minat Baca	-	-	-
Program Pembinaan Perpustakaan	Jumlah perpustakaan yang dibina		100 Unit	-
Bimbingan Teknis Perpustakaan	Jumlah Peserta Bimtek Perpustakaan yang dilaksanakan		0	0
Pengembangan Tenaga Fungsional Pustakawan Provinsi Riau	Jumlah Pustakawan yang Disertifikasi dan Uji Kompetensi Jabatan Pustakawan			
Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan Se-Provinsi Riau	Jumlah Perpustakaan yang Sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan			

Pendampingan Program Perpustakaan Bebas Inklusif Sosial	Jumlah Kegiatan Pelibatan Masyarakat di Perpustakaan			
Promosi Gemar Membaca	Jumlah Promosi Perpustakaan yang diadakan			
Fasilitasi Penggiat Literasi dan Perpustakaan dalam Meningkatkan Gemar Membaca Masyarakat	Jumlah Komunitas Masyarakat Daerah Riau yang Dibina			
Kajian Minat dan Budaya Baca Masyarakat Riau	Jumlah Kajian Minat Baca di Provinsi Riau			
Pemberian Penghargaan Perpustakaan/Gerakan Pembudayaan Gemar Membaca Provinsi Riau	Jumlah Masyarakat yang diberi Penghargaan			
Fasilitasi Pengembangan Tenaga Fungsional Pustakawan Provinsi Riau	Jumlah Kegiatan yang difasilitasi/dilaksanakan oleh Tenaga Perpustakaan			
Pembinaan Perpustakaan Provinsi Riau	Jumlah Data Perpustakaan			
Peningkatan Kerjasama Perpustakaan yang di Akreditasi			100 eks	48,700
Peningkatan Kemampuan Pengelola Perpustakaan sekolah			40	34,750
KEARSIPAN				
Program penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah	Jumlah koleksi arsip yang dilestarikan dan terdokumentasi		30 berkas	75
Penyusutan Arsip di LKD Provinsi Riau	Persetujuan Rekomendasi ANRI		0	-
Pembuatan Diorama Kearsipan	Jumlah Koleksi Diorama Kearsipan Pada LKD Provinsi Riau			-
Akuisisi Arsip daerah	Jumlah Arsip Yang Di Akuisisi (OPD/Institusi)		5	75
Penilaian Arsip di LKD	Jumlah Arsip Yang Diolah dan Disimpan (Item)			
Alih Media Arsip	Jumlah Arsip yang Dilakukan Alih Media/Digitalisasi dan Siap Dilayanan (Item)			
Preservasi Arsip	Jumlah Arsip yang dilakukan Preservasi (Berkas)		0	
Program peningkatan kualitas pelayanan informasi	Persentase peningkatan kualitas pelayanan informasi		100	106
Bimtek Implementasi SIKN/JIKN	Jumlah SDM Kearsipan Yang Mengimplementasikan SIKN/JIKN		20	40

Pendampingan Impelementasi E-Arsip	Jumlah OPD Yang Menerapkan E-Arsip			
Pameran Citra Arsip	Terselenggaranya Pameran Citra Arsip Riau			
Mobilisasi Informasi Pelayanan Kearsipan	Terselenggaranya Mobilisasi Informasi pelayanan Kearsipan		8	66.294
Penyusunan Daftar Inventaris Arsip/Skema/Guide Arsip	Jumlah Daftar Inventaris Arsip/Skema/Guide Arsip		0	
Bimtek kearsipan bagi pengelola arsip	Jumlah SDM pengelola arsip Yang Mengikuti Bimtek			
Program penyusunan dan pembinaan dokumentasi	Persentase penyusunan dan pembinaan dokumentasi		100	50
Peliputan kegiatan dilingkungan perpustakaan kearsipan provinsi riau	jumlah liputan kegiatan			
Peningkatan Wawasan Dokumentasi dan Penataannya	Jumlah SDM yang mengikuti Peningkatan Wawasan Dokumentasi			
Pembuatan Dokumentasi Perpustakaan Kab/Kota	Jumlah Dokumentasi Perpustakaan Kab/Kota		1 Dokumen	50
Pembuatan Dokumeter Perpustakaan dan Kearsipan Pro. Riau	Jumlah Dokumeter Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Riau			
Publikasi Media Kegiatan Perpustakaan dan Kearsipan	Jumlah Kegiatan yang di Publikasikan Ke Media			
				20,588,172,629

Sumber :Data Renstra Dipersip 2018

Dari tabel di atas dapat kita lihat pogram-program yang mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan pepustakaan Soemn Hs. Akan tetapi masih dibutuhkan bebeapa kegiatan seperti pengadaan penambahan koleksi pepustakaan Soeman Hs, penambahan sarana pasarana.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Identitas Reponden

Sebelum melakukan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Peraturan Tata Tertib terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs, maka terlebih dahulu disajikan identitas responden untuk mengetahui keadaan responden, maka diuraikan secara singkat mengenai keadaan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

5.1.1 Identitas Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	27	27
2	Perempuan	73	73
	Total	100	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel di atas dapat di ketahui bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini yaitu laki-laki sebanyak 27 responden atau 27%. sedangkan responden perempuan sebanyak 73 responden atau 73%. Dari data ini terlihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 73 orang. Hal ini dapat juga menggambarkan bahwa mayoritas yang menggunakan pelayanan perpustakaan Soeman Hs adalah perempuan.

5.1.2 Identitas Reponden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2
Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	10-18 tahun	5	5
2	19-25 tahun	81	81
3	> 25 tahun	14	14
Total		100	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada tabel di atas dapat dilihat tingkat umur responden, dimana sebagian besar responden yang lebih banyak menggunakan perpustakaan Soeman Hs adalah yang memiliki umur antara 19-25 tahun yaitu sebanyak 81 orang atau 81%, sedangkan responden yang berumur di atas 25 tahun sebanyak 14 orang atau 14 % dan responden yang berumur 10-18 tahun sebanyak 5 orang atau 5%.

5.1.3 Identitas Reponden Berdasarkan Kategori

Karakteristik responden berdasarkan kategori keanggotaan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3
Identitas Responden Berdasarkan Kategori

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar	5	5
2	Mahasiswa	72	72
3	Umum	23	23
Jumlah		100	100

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari tabel di atas, dapat dilihat berdasarkan kategori responden dimana responden yang memiliki kategori pelajar yaitu sebanyak 5 responden atau 5%.

Selanjutnya responden yang memiliki kategori umum sebanyak 23 responden atau 23% dan responden yang paling banyak adalah kategori mahasiswa dengan jumlah 72 responden atau 72%. Hal ini menggambarkan bahwa yang paling banyak menggunakan pelayanan perpustakaan Soeman Hs adalah mahasiswa.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item instrument dengan skor total. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung dengan analisis *corrected item-total correlation*, suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid.
- 2) Bila r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas untuk setiap variabel dalam penelitian dapat dilihat pada penjelasan berikut.

Tabel 5.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	0.6814	0.1966	Valid
2	Pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh	0.6258	0.1966	Valid
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka	0.6196	0.1966	Valid
4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan	0.6720	0.1966	Valid
5	Keramahan pustakawan	0.6304	0.1966	Valid
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	0.6701	0.1966	Valid
7	Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan	0.7122	0.1966	Valid
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	0.6056	0.1966	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
9	Ketersediaan buku-buku diperpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah	0.6247	0.1966	Valid
10	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan	0.6536	0.1966	Valid
11	Ketenangan ruang untuk belajar	0.5747	0.1966	Valid
12	Disain ruang sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	0.6180	0.1966	Valid
13	Perpustakaan memberikan inspirasi untuk membaca dan belajar	0.6594	0.1966	Valid
14	Perpustakaan terbuka untuk belajar/ berdiskusi bersama	0.6590	0.1966	Valid
15	Ketersediaan ruangan yang nyaman untuk belajar	0.6776	0.1966	Valid
16	Kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik	0.6524	0.1966	Valid
17	Kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas layanan	0.6669	0.1966	Valid
18	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi	0.7411	0.1966	Valid
19	Ketersediaan fasilitas foto copy	0.7586	0.1966	Valid
20	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran	0.7205	0.1966	Valid
21	Dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi	0.4686	0.1966	Valid
22	Kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi	0.6208	0.1966	Valid
23	Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	0.6704	0.1966	Valid
24	Tersedia bimbingan pemustaka	0.6032	0.1966	Valid
25	Kelancaran akses informasi yang dibutuhkan	0.6576	0.1966	Valid
26	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan	0.5907	0.1966	Valid

Sumber: Hasil Pengelolahan Data, 2019

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} semua variabel lebih besar dibanding nilai r_{tabel} . Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat valid tidaknya uji validitas untuk variabel peraturan tata tertib dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Variabel Peraturan Tata Tertib

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Peraturan Jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka	0.6789	0.1966	Valid
2	menurut anda bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs	0.6630	0.1966	Valid
3	Kemudahan menjadi anggota perpustakaan	0.5100	0.1966	Valid
4	Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	0.4757	0.1966	Valid
5	Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	0.6655	0.1966	Valid

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} semua Variabel lebih besar dibanding nilai r_{tabel} . Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel peraturan tata tertib.

Selanjutnya uji validitas untuk variabel peraturan kepuasan pemustaka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan	0.7279	0.1966	Valid
2	Menyarankan agar pemustaka lain berkunjung ke perpustakaan karena kualitas pelayanann dan peraturan tata tertib sangat memuaskan	0.6925	0.1966	Valid
3	Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan	0.7963	0.1966	Valid
4	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	0.8049	0.1966	Valid

Sumber: Data Olaha, 2019

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} semua variabel lebih besar dibanding nilai r_{tabel} . Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel kepuasan pemustaka.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *cronbach alpha* dengan cara membandingkan nilai *alpha* dengan standarnya. Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya. Selanjutnya untuk melihat uji Reliabilitas semua variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 5.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reabilitas	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0.952	0,6	Reliabel
Peraturan Tata Tertib	0.800	0,6	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0.887	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olaha, 2019

Pada Tabel di atas menunjukkan nilai *cronbach alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan untuk semua variabel dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

5.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian)

Metode deskriptif dilakukan untuk menganalisis data penelitian dengan mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa dan menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi (Sugiyono, 2002:90). Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif sehingga dapat diperoleh gambaran yang sebenarnya mengenai variabel penelitian berdasarkan data. Pada penelitian ini sebelum data diolah, terlebih dahulu angket setiap item diberi skor sesuai dengan skala Likert, dimana penyusunan angket ini dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 opsi jawaban sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jumlah jawaban yang telah disediakan.

Penelitian ini mengamati variabel terikat yaitu: Kepuasan Pemustaka (Y) dan mengamati variabel bebas yaitu: Kualitas Pelayanan (X1) dan Peraturan tata tertib (X2). Masing-masing variabel indikatornya dituangkan kedalam pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam skala Likert untuk memasukkan kategori dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan.

5.3.1 Penjelasan Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan merupakan “Hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.” Selain itu menurut Kotler (2002: 83) yang mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan: “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”

Adapun indikator yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan adalah

1) Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*servise Affect*), 2) Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place*), 3) Petunjuk dan sarana akses (*personal control*), 4) Akses informasi (*information acses*).

(1) Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*servise Affect/SA*)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*servise Affect*) di perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*servise Affect SA*)

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	30	30	50	50	19	19	1	1	0	0	100
2	Pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh	22	22	51	51	26	26	1	1	0	0	100
3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka	28	28	50	50	20	20	1	1	1	1	100
4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan	29	29	44	44	23	23	3	3	1	1	100
5	Keramahan pustakawan	42	42	43	43	13	13	2	2	0	0	100
6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang perpustakaan	30	30	49	49	20	20	1	1	0	0	100
7	Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan	45	45	43	43	11	11	0	0	1	1	100
8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan	32	32	49	49	17	17	2	2	0	0	100
Jumlah		258		379		149		11		3		800
Rata-rata		32.25		47.38		18.63		1.38		0.38		100
Total Skor		1290		1516		447		22		3		3278
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 30 orang (30%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 50 orang (50%) memberikan jawaban Baik (B), 19 orang (19%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara 8 (delapan) orang pustakawan yang mewakili masing-masing layanan perpustakaan Soeman Hs yang menyatakan mereka memahami kebtuhan pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 22 orang (22%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 51 orang (51%) memberikan jawaban Baik (B), 26 orang (26%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara 8 (delapan) orang pustakawan yang mewakili masing-masing layanan perpustakaan Soeman Hs yang menyatakan mereka memberikan perhatian sungguh-sungguh kepada pemustaka di Soeman Hs..

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Kesiediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 28 orang (28%) dengan menyatakan

Sangat Baik (SB), 50 orang (50%) memberikan jawaban Baik (B), 20 orang (20%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Kediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara 8 (delapan) orang pustakawan yang mewakili masing-masing layanan perpustakaan Soeman Hs yang menyatakan mereka bersedia membantu kesulitan pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 29 orang (29%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 44 orang (44%) memberikan jawaban Baik (B), 23 orang (23%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 3 orang (3%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara 8 (delapan) orang pustakawan yang mewakili masing-masing layanan perpustakaan Soeman Hs yang menyatakan mereka selalu tanggap memberi bantuan kepada pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Keramahan pustakawan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 42 orang (42%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 13 orang (13%) menyatakan Cukup Baik (CB),

sebanyak 2 orang (2%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Keramahan pustakawan. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara 8 (delapan) orang pustakawan yang mewakili masing-masing layanan perpustakaan Soeman Hs yang menyatakan mereka slalu ramah dalam melayani pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 30 orang (30%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 49 orang (49%) memberikan jawaban Baik (B), 20 orang (20%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan perpustakaan yang menyatakan pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya karena sebagian tamatan sarjana pepustakaan dan yang dari sarjana bidang lainnya telah mendapat pelatihan perpustakaan, walaupun masih ada dari pustakawan yang belum pernah mendapat pelatihan.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 45 orang (45%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 11 orang (11%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak

Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan. Hal ini sudah sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan yang mengatakan minimal jam buka layanan 8 jam per hari.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 32 orang (32%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 49 orang (49%) memberikan jawaban Baik (B), 17 orang (17%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 2 orang (2%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan. Hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan perpustakaan yang menyatakan pustakawan mampu menjawab pertanyaan pemustaka karena pustakawan sudah ahli dalam bidangnya masing-masing

Sehingga secara keseluruhan untuk variabel kualitas pelayanan indikator kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service Affect/SA*) di perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka termasuk pada kategori Baik dengan Total Skor 3.278. Dalam hal ini pustakawan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai kode etik pustakawan yang menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui

pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Surakhmad (2006:62) bahwa pustakawan dalam menjalankan tugasnya harus memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemakai

(2) Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place/ LP*)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place/ LP*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place/ LP*)

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Ketersediaan buku-buku dipergustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah	31	31	40	40	21	21	6	6	2	2	100
2	Kondisi fisik gedung, peralatan dan perlengkapan	46	46	43	43	10	10	1	1	0	0	100
3	Ketenangan ruang untuk belajar	53	53	35	35	10	10	1	1	1	1	100
4	Disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	49	49	38	38	11	11	2	2	0	0	100
5	Perpustakaan memberikan inspirasi untuk membaca dan belajar	37	37	45	45	17	17	1	1	0	0	100
6	Perpustakaan terbuka untuk belajar/ berdiskusi bersama	50	50	43	43	6	6	0	0	1	1	100
7	Ketersediaan ruangan yang nyaman untuk belajar	56	56	29	29	14	14	0	0	1	1	100
8	Kebersihan perpustakaan kondusif karena dijaga dengan baik	59	59	32	32	8	8	0	0	1	1	100

Jumlah	381	305	97	11	6	800
Rata-rata	47.63	38.13	12.13	1.38	0.75	100
Total Skor	1905	1220	291	22	6	3444
Kategori	Sangat Baik					

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Ketersediaan buku-buku perpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 31 orang (31%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 40 orang (40%) memberikan jawaban Baik (B), 21 orang (21%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 6 orang (6%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 2 orang (2%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang ketersediaan buku-buku perpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 46 orang (46%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 10 orang (10%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Ketenangan ruang untuk belajar, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 53 orang (53%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 35 orang (35%)

memberikan jawaban Baik (B), 10 orang (10%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang ketenangan ruang untuk belajar.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 49 orang (49%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 38 orang (38%) memberikan jawaban Baik (B), 11 orang (11%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 2 orang (2%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik tentang disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Perpustakaan memberikan inspirasi untuk membaca dan belajar, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 37 orang (37%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 45 orang (45%) memberikan jawaban Baik (B), 17 orang (17%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang perpustakaan memberikan inspirasi untuk membaca dan belajar.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan perpustakaan terbuka untuk belajar/ berdiskusi bersama, maka

diperoleh jawaban responden sebanyak 50 orang (50%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 6 orang (6%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang perpustakaan terbuka untuk belajar/berdiskusi bersama.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ketersediaan ruangan yang nyaman untuk belajar, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 56 orang (56%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 29 orang (29%) memberikan jawaban Baik (B), 14 orang (14%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang Ketersediaan ruangan yang nyaman untuk belajar.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 59 orang (59%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 32 orang (32%) memberikan jawaban Baik (B), 8 orang (8%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik.

Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan untuk indikator Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library at place*) berdasarkan persepsi pemustaka adalah Sangat Baik dengan total skor sebesar 3.444 (86,1 %) menyatakan sangat baik

(3) Petunjuk dan sarana akses (*personal control/PC*)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Petunjuk dan sarana akses (*personal control/PC*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Mengenai Petunjuk dan sarana akses (*personal control/PC*)

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas layanan	31	31	40	40	21	21	6	6	2	2	100
2	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi	46	46	43	43	10	10	1	1	0	0	100
3	Ketersediaan fasilitas foto copy	53	53	35	35	10	10	1	1	1	1	100
4	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran	49	49	38	38	11	11	2	2	0	0	100
5	Dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi	37	37	45	45	17	17	1	1	0	0	100
6	Kemampuan menggunakan sarana dalam menelusuri informasi	50	50	43	43	6	6	0	0	1	1	100
Jumlah		266		244		75		11		4		600
Rata-rata		44.33		40.67		12.50		1.83		0.67		100
Total Skor		1330		976		225		22		4		2557
Kategori		Sangat Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas layanan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 31 orang (31%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 40 orang (40%) memberikan jawaban Baik (B), 21 orang (21%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 6 orang (6%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 2 orang (2%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas layanan.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 46 orang (46%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 10 orang (10%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Ketersediaan fasilitas foto copy, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 53 orang (53%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 35 orang (35%) memberikan jawaban Baik (B), 10 orang (10%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Ketersediaan fasilitas foto copy.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 49 orang (49%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 38 orang (38%) memberikan jawaban Baik (B), 11 orang (11%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 2 orang (2%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 37 orang (37%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 45 orang (45%) memberikan jawaban Baik (B), 17 orang (17%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 50 orang (50%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 6 orang (6%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden

menjawab Sangat Baik (SB) tentang kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi.

Secara keseluruhan untuk variabel kualitas pelayanan dengan indikator Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control/ PC*) berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs adalah Sangat Baik (SB) dengan jumlah skor 2.557 (85,23 %)

(4) Akses informasi (*information acces/IA*)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Akses informasi (*information acces/ IA*) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.11
Tanggapan Responden Mengenai Akses informasi (*information acces/ IA*)

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	56	56	29	29	14	14	0	0	1	1	100
2	Tersedia bimbingan pemustaka	59	59	32	32	8	8	0	0	1	1	100
3	Kelancaran akses informasi yang dibutuhkan	30	30	45	45	19	19	6	6	0	0	100
4	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan	33	33	43	43	17	17	6	6	1	1	100
Jumlah		178		149		58		12		3		400
Rata-rata		44.50		37.25		14.50		3.00		0.75		100
Total Skor		890		596		174		24		3		1687
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 56 orang (56%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 29 orang (29%) memberikan jawaban Baik (B), 14 orang (14%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan tersedia bimbingan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 59 orang (59%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 32 orang memberikan jawaban Baik (B), 8 orang (8%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang tersedia bimbingan pemustaka.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kelancaran akses informasi yang dibutuhkan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 30 orang (30%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 45 orang (45%) memberikan jawaban Baik (B), 19 orang (19%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 6 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang kelancaran akses informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi

jaringan internetnya masih perlu ditingkatkan. Dan sejauh ini pemustaka belum bisa mengakses wifi gratis di perpustakaan Soeman Hs, sementara ketersediaan fasilitas wifi gratis ini bisa menjadi daya tarik masyarakat berkunjung ke perpustakaan Soeman Hs.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 33 orang (33%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 43 orang (43%) memberikan jawaban Baik (B), 17 orang (17%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 6 orang (1%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menyatakan Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan. Karena di perpustakaan Soeman Hs sudah menggunakan komputerisasi dalam mencari informasi yang disebut dengan INLISLITE (Integreted Library Sistem).

Untuk variabel kualitas pelayanan untuk indikator Akses Informasi (*Information Acces/IA*) berdasarkan persepsi pemustaka di perpustakaan Soeman Hs secara keseluruhan dapat dikategorikan Sangat Baik (SB) dengan skor 1.687 (84,35 %).

Untuk melihat kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs secara keseluruhan berdasarkan persepsi pemustaka dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.12

**Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Soeman Hs**

No	Indikator	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (<i>servise Affect SA</i>)	258	32,25	379	47,37	149	18,63	11	1,37	3	0,38	800
2	Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (<i>Library as Place LP</i>)	381	47,63	305	38,12	97	12,13	11	1,37	6	0,75	800
3	Mengenai Petunjuk dan sarana akses (<i>personal control/PC</i>)	266	44,34	244	40,66	75	12,50	11	1,83	4	0,67	600
4	Akses informasi (<i>information acses/ IA</i>)	178	44,50	149	37,25	58	14,50	12	3,00	3	0,75	400
Jumlah		1.083		1.077		379		45		16		2.600
Rata-rata		41.65		41.42		14.58		1.73		0.62		100
Total Skor		5415		4308		1137		90		16		10966
Kategori		Sangat Baik										

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari Tabel di atas dapat kita lihat kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka adalah Sangat Baik dengan skor 10.966 atau (84,35 %) yang berarti kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs Sangat Baik. Hal ini sesuai dengan pendapat (Ahmad Badu, 2013 : 56) yang mengatakan bahwa layanan berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Prosedur yang ada harus terperinci baik oleh yang melayani maupun oleh

yang dilayani. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

5.3.2 Penjelasan Variabel Penelitian Peraturan Tata Tertib

Tata menurut kamus umum bahasa Indonesia diartikan aturan, sistem dan susunan, sedangkan tertib mempunyai arti peraturan. Jadi tata tertib menurut pengertian etimology adalah sistem atau susunan peraturan yang harus ditaati atau dipatuhi (Poerwadarminta. 1976: 1025).

Pemustaka mempunyai hak dan kewajiban dalam memperoleh layanan perpustakaan. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas melalui peraturan dan tata tertib agar suasana perpustakaan tetap kondusif dan nyaman untuk mencari informasi maupun pengetahuan (Achmad, dkk.,2013: 39).

Peraturan dan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar (Yusuf, Suhendar., 2014: 85). Situasi serta rancangan masing-masing peraturan akan berbeda-beda pada masing-masing perpustakaan. setiap perpustakaan memerlukan peraturan masing-masing yang mengatur tentang hari dan jam buka layanan perpustakaan, syarat menjadi anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian, pemakaian ruangan, syarat kunjungan serta hak anggota.

Tata tertib perpustakaan harus dibuat secara tertulis dan disahkan minimal oleh kepala perpustakaan yang bersangkutan, akan lebih bagus lagi apabila peraturan perpustakaan tersebut dibuat Perda atau Peraturan Gubernurnya (Suhendar, 2014 : 185)

Indikator peraturan tata tertib dalam penelitian ini adalah 1) Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan 2) Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan 3) Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan 4) Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka 5) Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman.

(1) Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Mengenai Peraturan tata tertib jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Peraturan Jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka	42	42	40	40	15	15	2	2	1	1	100
Jumlah		42		40		15		2		1		100
Rata-rata		42.00		40.00		15.00		2.00		1.00		100
Total Skor		210		160		45		4		1		420
Kategori		Sangat Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Peraturan Jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 42 orang (42%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 40 orang (40%) memberikan jawaban Baik (B), 15 orang (15%) menyatakan Cukup Baik (CB), sebanyak 2 orang (2%) menyatakan Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang Peraturan Jam buka dan tutup

pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini juga sudah sesuai dengan Standar Peraturan Nasional untuk Perpustakaan Provinsi dengan jam buka layanan minimal 8 jam per hari,

(2) Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Mengenai Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Menurut anda bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs	36	36	52	52	11	11	0	0	1	1	100
Jumlah		36		52		11		0		1		100
Rata-rata		36.00		52.00		11.00		0.00		1.00		100
Total Skor		180		208		33		0		1		422
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Menurut anda bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 36 orang (36%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 52 orang (52%) memberikan jawaban Baik (B), 11 orang (11%) menyatakan Cukup Baik (CB), dan 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Bsik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Menurut anda

bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs.

(3) Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.15
Tanggapan Responden Mengenai Peraturan tata tertib menjadi anggota perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Kemudahan menjadi anggota perpustakaan	49	49	38	38	11	11	0	0	2	2	100
	Jumlah	49		38		11		0		2		100
	Rata-rata	49.00		38.00		11.00		0.00		2.00		100
	Total Skor	245		152		33		0		2		432
	Kategori	Sangat Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan kemudahan menjadi anggota perpustakaan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 49 orang (49%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 38 orang (38%) memberikan jawaban Baik (B), 11 orang (11%) menyatakan Cukup Baik (CB), dan 2 orang (2%) menjawab Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Sangat Baik (SB) tentang Kemudahan menjadi anggota perpustakaan.

(4) Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Mengenai Peraturan tata tertib Jumlah buku yang bisa dipinjam pemustaka

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	19	19	29	29	32	32	15	15	5	5	100
Jumlah		19		29		32		15		5		100
Rata-rata		19.00		29.00		32.00		15.00		5.00		100
Total Skor		95		116		96		30		5		342
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 19 orang (29%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 32 orang (32%) memberikan jawaban Baik (B), 15 orang (15%) menyatakan Cukup Baik (CB), 5 orang (5%) memberikan jawaban Tidak Baik (TB) dan 5 orang (5%) menjawab Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Akan tetapi masih ada 10 orang responden yang mengatakan tidak baik dan sangat tidak baik dimana mereka menginginkan jumlah buku yang dipinjam bisa lebih dari 2 (dua) sesuai aturan yang telah ditetapkan di perpustakaan Soeman Hs.

(5) Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.17
Tanggapan Responden Mengenai Peraturan tata tertib lamanya jangka waktu peminjaman

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	24	24	42	42	26	26	7	7	1	1	100
Jumlah		24		42		26		7		1		100
Rata-rata		24.00		42.00		26.00		7.00		1.00		100
Total Skor		120		168		78		14		1		381
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 24 orang (24%) dengan menyatakan Sangat Baik (SB), 42 orang (42%) memberikan jawaban Baik (B), 26 orang (26%) menyatakan Cukup Baik (CB), 7 orang (7%) memberikan jawaban Tidak Baik (TB) dan 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Baik (STB). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Baik (B) tentang Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Akan tetapi masih banyak pemustaka yang menyarankan agar waktu peminjaman lebih lama dari peraturan yang ada saat ini yaitu satu minggu.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap peraturan tata tertib secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Peraturan Tata Tertib di Perpustakaan Soeman Hs

No	Indikator	Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		TB		STB		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Peraturan Jam buka dan tutup pelayanan perpustakaan Soeman Hs sesuai dengan kebutuhan pemustaka	42	42	40	40	15	15	2	2	1	1	100
2	Menurut anda bagaimanakah tata tertib yang diberlakukan di pelayanan perpustakaan Soeman Hs	36	36	52	52	11	11	0	0	1	1	100
3	Kemudahan menjadi anggota perpustakaan	49	49	38	38	11	11	0	0	2	2	100
4	Jumlah buku yang bisa dipinjam sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	19	19	29	29	32	32	15	15	5	5	100
5	Lamanya jangka waktu peminjaman sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	24	24	42	42	26	26	7	7	1	1	100
Jumlah		170		201		95		24		10		500
Rata-rata		34.00		40.20		19.00		4,80		2.00		100
Total Skor		850		804		285		48		10		1997
Kategori		Baik										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel di atas dapat kita lihat kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka adalah Sangat Baik dengan skor 1.997 atau (79,88 %) responden mengatakan Peraturan tata tertib di perpustakaan Soeman Hs kategori Baik artinya peraturan tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs sudah sesuai dengan keinginan pemustaka, tidak memberatkan sehingga pemustaka merasa nyaman dan kondusif dalam menggunakan

perpustakaan Soeman Hs. Hal ini sesuai dengan pendapat (Yusuf, Suhendar., 2014: 85) bahwa Peraturan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar.

5.3.3 Penjelasan Variabel Penelitian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kualitas atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler 2003:138)

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang dirasakan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas yang diterima dengan harapan pemustaka. Apabila kualitas dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa sehingga tidak ada keinginan lagi untuk menggunakan pelayanan tersebut dan sebaliknya apabila kualitas sesuai dengan harapan atau bahkan di atas harapan maka pelanggan akan loyal dan ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu kepuasan pemustaka merupakan faktor utama yang harus diperhatikan, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan perpustakaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Indikator kepuasan pemustaka pada penelitian ini adalah 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia 2) Atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

(1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.19
Tanggapan Responden Mengenai Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan tersedia

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SP		P		CP		TP		STP		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan	28	28	46	46	25	25	0	0	1	1	100
Jumlah		28		46		25		0		1		100
Rata-rata		28.00		46.00		25.00		0.00		1.00		100
Total Skor		140		184		75		0		1		400
Kategori		Puas										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 28 orang (28%) dengan menyatakan Sangat Puas (SP), 46 orang (46%) memberikan jawaban Puas (P), 25 orang (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), 1 orang (1%) memberikan jawaban Sangat Tidak Puas (STP). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Puas (P) tentang Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan. Akan tetapi masih ada pemustaka yang merasa sangat tidak puas terhadap ketersediaan informasi yang dibutuhkan, oleh karena itu disarankan kepada manajemen organisasi untuk melengkapi koleksinya,

(2) Atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.20
Atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan kepada pemustaka lainnya

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SP		P		CP		TP		STP		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Menyarankan agar pemustaka lain berkunjung ke perpustakaan karena kualitas pelayanann dan peraturan tata tertib sangat memuaskan	31	31	55	55	13	13	1	1	0	0	100
Jumlah		31		55		13		1		0		100
Rata-rata		31.00		55.00		13.00		1.00		0.00		100
Total Skor		155		220		39		2		0		416
Kategori		Puas										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan menyarankan agar pemustaka lain berkunjung ke perpustakaan karena kualitas pelayanann dan peraturan tata tertib sangat memuaskan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 31 orang (31%) dengan menyatakan Sangat Puas (SP), 55 orang (55%) mnyatakan Puas (P), 13 orang (13%) menyatakan Cukup Puas (CP), 1 orang (1%) memberikan jawaban Tidak Puas (TP). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju tentang menyarankan agar pemustaka lain berkunjung ke perpustakaan karena kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib memuaskan.

(3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.21
Tanggapan Responden Mengenai Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan

No	Pernyataan	Jawaban										Jumlah
		SP		P		CP		TP		STP		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan	22	22	51	51	26	26	1	1	0	0	100
2	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	25	25	53	53	21	21	1	1	0	0	100
Jumlah		47		104		47		2		0		100
Rata-rata		23.50		52.00		23.50		1.00		0.00		100
Total Skor		235		416		141		4		0		796
Kategori		Puas										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 22 orang (22%) menyatakan Sangat Puas (SP), 51 orang (51%) menyatakan Puas (P), 26 orang (26%) menyatakan Cukup Puas (CP), 1 orang (1%) menyatakan Tidak Puas (TP). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab Puas (P) tentang peraturan tata tertib pelayanan perpustakaan yang didapat sesuai yang diharapkan.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 25 orang (25%) dengan menyatakan Sangat Puas (SP), 53 orang (53%) menyatakan Puas (P), 21 orang (21%) menyatakan Cukup Puas (CP), 1 orang (1%) menyatakan Tidak Puas (TP). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab puas tentang Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap peraturan tata tertib secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.22
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pemustaka

No	Indikator	Jawaban										Jumlah
		SP		P		CP		TP		STP		
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	
1	Informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai dengan yang diharapkan	22	22	51	51	26	26	1	1	0	0	100
2	Atas pelayanan yang diterima ada keinginan merekomendasikan kepada pemustaka lainnya	25	25	53	53	21	21	1	1	0	0	100
3	Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	47	23,5	104	52	47	23,5	2	1	0	0	200
Jumlah		94		208		94		4		0		400
Rata-rata		23,50		52.00		23.50		1.00		0.00		100
Total Skor		470		832		282		8		0		1592
Kategori		Puas										

Sumber: Data Olahan, 2019

Dari Tabel di atas dapat kita lihat mayoritas responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan peatuan tatat tetib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs dengan jumlah sebesar skor 1.592 atau (79,60 %) artinya perpustakaan Soeman Hs telah berhasil dalam membeikan pelayanan yang kepada pemustaknya. Hal ini sudah sesuai dengan pendapat (Sunyoto, 2012:223) bahwa Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

5.4 Analisis Statistik Inferensial

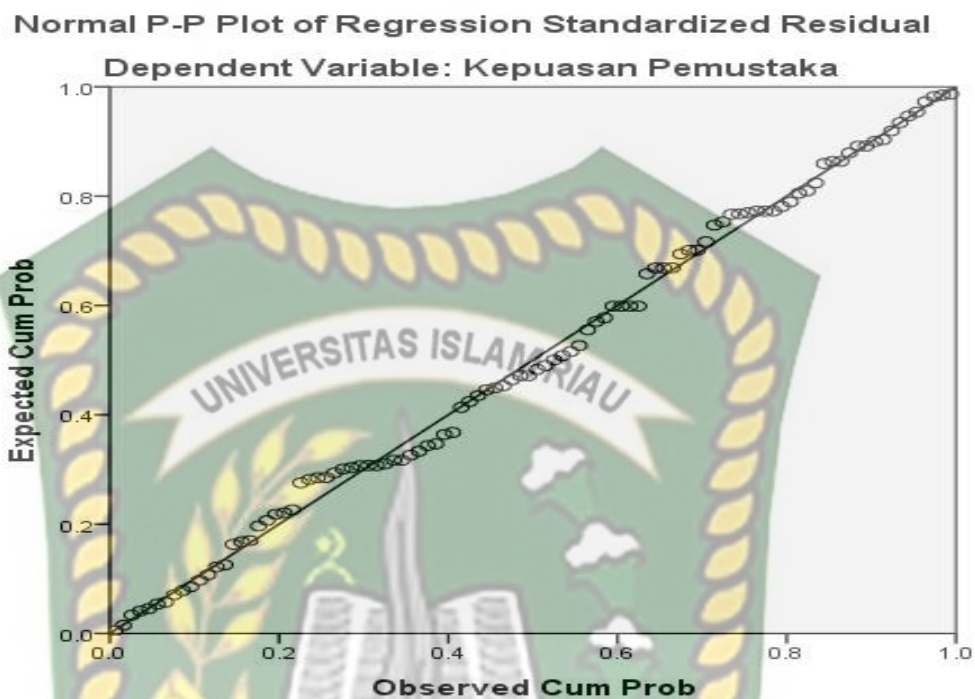
5.4.1 Uji Asumsi Klasik

(1) Uji Normalitas Data

Pada penelitian ini, pengujian normalitas data dapat dilihat dari *normal probability plot*. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas menggunakan analisis grafik ini didasarkan pada (Santoso, 2010:213):

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Untuk melihat *Normal probability plot* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5.1 *Normal Probability Plot*

Sumber: Data yang diolah Penulis, 2019

Berdasarkan Gambar di atas, terlihat data menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal. Jadi, dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

(2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukannya adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflasing factor* (VIF). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah nilai besaran *Variance Inflation Faktor* (VIF) <10 dan *Tolerance* $>0,10$.

Untuk melihat uji multikolineaitas dalam penelitian ini dapat kita lihat pada tabel berikut.

Tabel 5.23
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.470	2.128
Peraturan Tata Tertib	.470	2.128

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Data yang diolah Penulis, 2019

Pada Tabel dari hasil perhitungan analisis data di atas, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* $> 0,10$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

(3) Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Jika ada titik pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005). *Scatterplot* pada penelitian ini terlihat pada gambar berikut:

Gambar 5.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data yang diolah Penulis, 2019

Dari Gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0. Oleh karena itu dapat dikatakan model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

(4) Uji Autokorelasi

Untuk menguji Autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Waston (DW), yaitu jika nilai DW terletak antara d_U dan $(4 - d_U)$ atau $d_U \leq DW \leq (4 - d_U)$, berarti bebas dari Autokorelasi. Jika nilai DW lebih kecil dari d_L atau DW lebih besar dari $(4 - d_L)$ berarti terdapat Autokorelasi. Nilai d_L dan d_U dapat dilihat pada tabel Durbin Waston, yaitu nilai d_L ; $d_U = \alpha ; n ; (k - 1)$. Keterangan : n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel, dan α adalah taraf signifikan.

Tabel 5.24 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.821 ^a	.674	.667	1.4488	1.904

a. Predictors: (Constant), Peraturan Tata Tertib, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai Durbin-Watson model adalah 1,904. Dari tabel Durbin Watson dengan $\alpha = 5\%$; $n = 100$; $(k - 1)$ didapatkan nilai dU 1,715. Dari nilai tersebut diketahui bahwa $4-dU = 4-1,715 = 2,285$. dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai Durbin Watson 1,904 lebih besar dari 1,715 dan lebih kecil dari 2,285. Artinya tidak terjadi masalah autokorelasi pada model yang dibangun.

(5) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen dan variabel moderating terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besarnya variabel independen dan variabel moderating dapat menjelaskan variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin baik variabel independen dan variabel moderating menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan, baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Tabel 5.25
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.821 ^a	.674	.667	1.4488	1.904

a. Predictors: (Constant), Peraturan Tata Tertib, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2019

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,674. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh peraturan tata tertib dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar 67,4% Sedangkan sisanya 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain seperti promosi, komunikasi, dan yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka dilakukan uji regresi linier berganda. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil koefisien regresi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.26
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.299	1.128		1.152	.252
Kualitas Pelayanan	.067	.015	.370	4.370	.000
Peraturan Tata Tertib	.386	.064	.512	6.053	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = 1.299 + 0.067X_1 + 0.386X_2 + e$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,299 berarti bahwa jika nilai kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib bernilai nol maka nilai kepuasan pemustaka adalah 1,299 satuan.
2. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,067 berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pemustaka sebesar 0,067 satuan.
3. Koefisien regresi peraturan tata tertib sebesar 0,386 berarti bahwa setiap peningkatan peraturan tata tertib sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pemustaka sebesar 0,386 satuan.

5.4.3 Uji F

Uji keselarasan (*Goodness Of Fit*) dilakukan dengan uji F. Uji F dilakukan untuk melihat apakah koefisien regresi berganda yang didapat dalam model bisa digunakan untuk memprediksi nilai variabel tak bebas yaitu kepuasan pemustaka (Y). Hal ini dilakukan apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel terikat yaitu kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib. Dari hasil olah data didapat nilai F hitung seperti pada tabel anova berikut.

Tabel 5.27
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420.958	2	210.479	100.277	.000 ^b
	Residual	203.602	97	2.099		
	Total	624.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Peraturan Tata Tertib, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data olahan, 2019

Uji F ini dilakukan dengan taraf kepercayaan 5% atau nilai $\alpha = 0.005$ dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka disimpulkan variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap perubahan nilai kepuasan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka disimpulkan variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai kepuasan.

Dari tabel terlihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 100,277 pada tingkat signifikansi 0.000, artinya dapat dipastikan bahwa F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} (3,090). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan peraturan tata tata tertib secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai kepuasan pemustaka.

5.4.4 Pengujian Hipotesis (Uji t)

(1) Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

H_01 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka

Hasil pengujian hipotesis pertama pada penelitian ini terangkum pada Tabel berikut:

Tabel 5.28
Hasil Uji Regresi Parsial Hipotesis Pertama

Variabe Independen	Beta	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
(X ₁)	0.067	4.370	1.985	0.000	H _a 1 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4.370 dengan signifikansi 0,000 dan diperoleh nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan persamaan $n - k - 1: \alpha = 100 - 2 - 1: 0,05 = 97 : 0,05 = \pm 1,985$ dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian diketahui bahwa $t_{hitung} (4.370) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig (0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H₀1 ditolak dan H_a1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

(2) Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

H₀1 : Peraturan tata tertib tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

H_a1 : Peraturan tata tertib berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka

Hasil pengujian hipotesis pertama pada penelitian ini terangkum pada Tabel berikut:

Tabel 5.29
Hasil Uji Regresi Parsial Hipotesis Kedua

Variabe Independen	Beta	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
(X ₂)	0.386	6.053	1.985	0.000	H _a 1 Diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,053 dengan signifikansi 0,000 dan diperoleh nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan persamaan $n - k - 1: \alpha = 100 - 2 - 1: 0,05 = 97 : 0,05 = \pm 1,985$ dimana

n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian diketahui bahwa $t_{hitung} (6,053) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig (0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan tata tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

(3) Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil analisis menunjukkan bahwa $t_{hitung} (4,370) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig (0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka Panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.

Memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna bukan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pengguna tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsentrasi belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representatif dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pengguna perpustakaan.

Peningkatan pelayanan perpustakaan merupakan faktor utama untuk mendorong pengguna berkunjung ke perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan yang diterima oleh pengguna informasi akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas pengguna di waktu yang akan datang. Semakin baik pelayanan perpustakaan dan semakin lengkap fasilitas perpustakaan, maka akan semakin tinggi juga minat pengguna untuk datang ke perpustakaan. “Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan.

Kepuasan pengguna perpustakaan adalah persepsi pengguna perpustakaan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengguna perpustakaan yang puas akan lebih banyak berkunjung ke perpustakaan, mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan. Untuk dapat terciptanya suasana yang demikian itu perlu adanya langkah dan tindakan kongkrit bagi perpustakaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang Fatmawati (2011) dan Irdyanti Kurniasih (2012) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh Peraturan Tata Tertib terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil analisis menunjukkan bahwa $t_{hitung} (6,053) > t_{tabel} (1,985)$ dan $Sig (0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan tata tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Peraturan dan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar (Yusuf, Suhendar., 2014: 85). Situasi serta rancangan masing-masing peraturan akan berbeda-beda pada masing-masing perpustakaan. setiap perpustakaan memerlukan peraturan masing-masing yang mengatur tentang hari dan jam buka layanan perpustakaan, syarat menjadi anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian, pemakaian ruangan, syarat kunjungan serta hak anggota.

Tata tertib perpustakaan diadakan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan memperoleh hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan koleksi dan sarana yang tersedia, tata tertib ini berlaku bagi setiap pengunjung perpustakaan, tanpa terkecuali. Setiap pengunjung berkewajiban untuk mematuhi peraturan tata tertib perpustakaan. Pelanggaran tata tertib dapat dikenakan sanksi administratif. Peraturan ini dibuat agar pengunjung perpustakaan dapat mematuhi setiap aturan yang sudah dibuat dan melaksanakannya, tujuannya untuk mendisiplinkan diri demi ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan agar pengunjung merasa nyaman ketika berkunjung ke perpustakaan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Agar layanan perpustakaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, setiap pengunjung hendaknya menaati peraturan dan tata tertib yang telah dikeluarkan oleh perpustakaan.

Tata tertib perpustakaan harus dibuat secara tertulis dan disahkan minimal oleh kepala perpustakaan yang bersangkutan, akan lebih bagus lagi apabila peraturan perpustakaan tersebut dibuat Perda atau Peraturan Gubernurnya

(Suhendar, 2014 : 185). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajar Fitria (2018) dan Asril Sapli (2016) tentang tata tertib perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan terkait variabel kualitas pelayanan masih banyak yang perlu ditingkatkan diantaranya masih adanya sikap pustakawan yang kurang ramah dan kurang peduli terhadap pemustaka, masih ditemui fasilitas yang rusak seperti toilet, ada beberapa computer yang rusak, lift tidak semua berfungsi, koleksi buku yang tidak lengkap dan sudah terbitan lama, tidak ada buku baru dan *best seller*, tidak ada ruang bermain untuk anak-anak dan semua kids smart yang rusak, serta tidak tersedia wifi untuk pemustaka. Sementara wifi merupakan salah satu daya tarik masyarakat berkunjung ke perpustakaan.

Sedangkan untuk variabel peraturan tata tertib yang ada di perpustakaan Soeman Hs masih kurang disosialisasikan kepada pemustaka, belum semua peraturan dan tata tertib ditampilkan dalam bentuk banner atau *running teks* sehingga banyak pemustaka yang belum paham akan peraturan dan tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 22 Mei 2019 :

“bahwa berbagai langkah yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs diantaranya melakukan promosi perpustakaan, mengadakan kerjasama pemanfaatan koleksi, komputerisasi/otomasi system layanan pepustakaan, mengadakan in house training dan diskusi-diskusi bagi pustakawan, memberikan penghargaan kepada pustakawan yang berprestasi dan pembinaan budaya kerja. Sementara dari progam dan kegiatan sudah banyak yang dilakukan (dapat dilihat dalam renstra) akan tetapi dukungan anggran yang tersedia sangat minim untuk pengelolaan dua urusan yaitu perpustakaan dan keasipan. Demikian halnya dengan penerapan peraturan tata tertib di perpustakaan

Soeman Hs sudah diterapkan dengan baik, sudah ditampilkan di banner agar pemustaka dapat mengetahui peraturan tata tertib di perpustakaan Soeman Hs”



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peraturan Tata Tertib terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs dapat disimpulkan bahwa.

1. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori baik yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman Hs sudah sesuai dengan harapannya dan pemustaka merasa puas menggunakan perpustakaan Soeman Hs sehingga ada keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain
2. Peraturan tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka sudah Baik dimana pemustaka sudah merasa nyaman dan haknya terpenuhi dalam menggunakan perpustakaan Soeman Hs, akan tetapi masih banyak pemustaka yang belum mengetahui tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs dimana setiap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pemustaka
4. Peraturan Tata Tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs dimana setiap perbaikan peraturan tata tertib yang diberlakukan akan meningkatkan kepuasan pemustaka.

5. Kualitas pelayanan dan Peraturan tata tertib secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs. Yang artinya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib akan memberikan peningkatan kepuasan terhadap pemustaka, sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs sangat tinggi yang juga dipengaruhi oleh oleh variabel lain seperti promosi, komunikasi, iklim organisasi dan lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib yang diberikan perpustakaan Soeman Hs kepada pemustakanya yaitu:

1. Karena pengaruh kualitas pelayanan sangat besar terhadap kepuasan pemustaka maka disarankan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs seperti kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani karena masih ditemui adanya pustakawan yang tidak ramah dan kurang tanggap dalam memberikan bantuan. Oleh karena itu pustakawan perlu mendapat pelatihan mengenai pelayanan yang baik dan prima.
2. Perlu perbaikan fasilitas perpustakaan Soeman Hs karena masih adanya fasilitas yang kurang berfungsi dengan baik seperti komputer, sarana

penemuan kembali informasi, foto copy yang rusak, tidak tersedianya wifi gratis bagi pemustaka dimana hal ini dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ke perpustakaan Soeman Hs.

3. Menambah petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan Soeman Hs, yang bisa ditampilkan dalam bentuk banner atau audio visual sehingga pemustaka dapat menggunakan fasilitas yang ada dengan mudah dan nyaman.
4. Ketersediaan koleksi perpustakaan perlu ditingkatkan karena koleksi yang ada sampai saat ini sudah terbitan lama dan banyak yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan disarankan untuk slalu mengadakan buku-buku *best seller*.
5. Perlu penambahan anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs sehingga fasilitas sarana prasana dapat terpenuhi dengan baik, demikian juga dengan ketersediaan anggaran dapat menyediakan pelatihan buat pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2013). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto,
- Ahmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Arief (2007). *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan*. Malang : Bayu Media
- Aritonang Lerbin R.(2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Depkes RI 1997.
- Az. Nasution. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Diadit Media
- Brophy J. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bryson, J.M. (1997). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. San Francisco
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Fandi, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Fatmawati, Endang. (2011). Tesis : *Evaluasi kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Dengan Metode LibQual+TM*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Fitria, Aja. (2018). *Efektivitas Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Pola Perilaku Pengunjung Di Upt. PerpustakaanUin Ar-Raniry Banda Aceh*. Banda Aceh.
- Frederickson, H. George. (1980). *New Public Administration*. USA: The University Of Alabama Press.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, L. Misbah. *Reformasi Administrasi: Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Jurdi, Syarifuddin. (2011). *Ilmu Sosial Nusantara: Memahami Ilmu Sosial Integralistik*. Yogyakarta: Laboratorium Sosiologi (Labsos) UIN Sunan Kalijaga.

Lovelock, Christopher H. (1994). *Service Marketing, Second Edition, Prentice Hall Inc.*

Keban, Yermias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.

Kotler, Philip. (1997). *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta : Prenhalindo

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2*. Jakarta : PT Prenhallindo

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta

Kurniasih, Rr.Irdayanti. (2012). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang*. Semarang

Lasa H.S. 2013. *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Ombak, 2013.

Marx, Fritz Morstein (ed). (1949). *Elements of Public Administration*. New York: Prentice Hall Inc.

M.N. Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004

Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Nawawi, Hadari. (1999). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta. Penerbit Pustaka Dinamika

Osborne, D. Dan Gaebler, T. (1999). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)* . Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta

Poerwadaminta. (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka,

Rahayuningsih. (2013). Tesis. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQual=TM*. Yogyakarta.

Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- R. Terry, George. (2013). *Principles of Management*. Erlangga : Jakarta.
- Sapli, Asril. (2016). *Analisis Pemahaman Pemustaka Terhadap Tata Tertib Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Makassar.
- Siagian. (2002). *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta : Rineke Cipta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Suparman. (2007). Tesis : *Kajian Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Pertanian Bogor*. Semarang : Universitas Jenderal Soedirman.
- Sulistyo, Basuki. (1992). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Syafei, Inu Kencana. (2003). *Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- The Liang Gie. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wijaya. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiji, Suwarno. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. (2014). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Cet 4. Jakarta:Kencana.
- Zauhar, Soesilo, (1996). *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Zed, Mestika. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Pemerintah Indoensia. (2004). Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Menpan
Pemerintah Indonesia.2014. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Jakarta : Sekretaris Negara

Republik Indonesia. (2007). Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta : Sekretaris Negara

Afrial, R. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Administrasi dan Organisasi, (internet) 16 (2). 87-95. Available from :<<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>. [accessed by 2 Januari 2019]

Cheng, Kai-Ming and Kam-Cheung Wong. (1996). "School Effectiveness in East Asia Concepts, Origins and Implications" dalam *Journal of Educational Administration*, Vol. 34 No. 5, 1996.

Nurkertamanda, Denny, dan Pandu Wirawan. (2009): "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+TM dan Quality Function Deployment." Jurnal Teknik Industri Undip Vol.4, No.2 142-51.

