

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN SMK-PP NEGERI KUPANG

### *Effect of Circulation Service Quality on the User Satisfaction at SMK-PP Negeri Kupang Library*

**Widaryono**

Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan (SMK-PP) Negeri Kupang  
Jalan Timor Raya km 39, Fatuleu, Kupang 85001  
Telp. (0380) 8050939, Faks. (0380) 833939  
E-mail: perpustakaanppnkupang@yahoo.co.id; widaryono@pertanian.go.id

Diajukan: 20 Maret 2017; Diterima: 3 Mei 2017

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi libqual dalam kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dan menganalisis faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pemustaka. Dimensi libqual kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi akses terhadap informasi (X1), sikap dan kemampuan petugas dalam melayani (X2), kemampuan pencarian informasi secara individu (X3), dan perpustakaan sebagai tempat (X4). Populasi penelitian adalah siswa SMK-PP Negeri Kupang sebanyak 364 orang, dengan sampel penelitian 79 orang yang diambil secara acak sederhana. Berdasarkan analisis statistik diperoleh persamaan regresi  $Y = -0,902 + 0,258 X1 + 0,262 X2 - 0,042 X3 + 0,491 X4$ . Indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya reliabel. Secara parsial, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka adalah perpustakaan sebagai tempat dengan koefisien regresi 0,491, diikuti sikap dan kemampuan petugas dalam melayani (0,262) dan akses terhadap informasi (0,258), sementara variabel pencarian informasi secara individu (-0,042) tidak memengaruhi kepuasan pemustaka. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dengan nilai F hitung 33,720 dan signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Nilai koefisien determinansi ( $R^2$ ) sebesar 0,627. Hal ini berarti 62,7% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas dalam melayani, kemampuan pencarian informasi secara individu, dan perpustakaan sebagai tempat, sisanya 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pemustaka, layanan sirkulasi, perpustakaan sekolah

#### ABSTRACT

This study aimed to determine whether the libqual dimensions in the quality of circulation service have an effect on user satisfaction at SMK-PP Negeri Kupang and analyze the most dominant factor

affecting user satisfaction. The analyzed libqual dimensions included access to information (X1), affect of service (X2), personal control (X3), and library as a place (X4). Research populations were the students of SMK-PP Negeri Kupang amounting 364 students. Sample was taken randomly as much as 79 students as respondents. Statistical analysis obtained the regression equation of  $Y = -0.902 + 0.258 X1 + 0.262 X2 - 0.042 X3 + 0.491 X4$ . Indicators used in this study were valid and the variables were reliable. The most influential variable was the library as a place with regression coefficient of 0.491, then affect of service (0.262), and access to information (0.258). The personal control variable with coefficient of -0.042 partially did not affect user satisfaction. Simultaneously, these four variables affected user satisfaction with the calculated F value of 33.720 and a significance of  $0.000 < 0.005$ . The determinant coefficient value ( $R^2$ ) was 0.627 which means that 62.7% of user satisfaction was influenced by access to information, affect of service, personal control and library as a place and the remaining 37.3% was influenced by other factors outside the research.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, circulation service, school library

#### PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika mendapatkan layanan dari badan publik. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara

cepat, akurat, dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Di perpustakaan, peningkatan kualitas pelayanan kepada pemustaka menuntut kepekaan penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan pemustaka. Sebagai penerima layanan, pemustaka memiliki peran penting dalam menilai kinerja penyedia jasa perpustakaan yang diharapkan memiliki kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu memberikan pelayanan melebihi harapan pemustaka. Oleh karena itu, penyedia layanan perpustakaan harus mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka terhadap informasi.

Layanan sirkulasi yang merupakan layanan rutin di perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan secara cepat dan benar agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan barometer bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Semua penyelenggara layanan dituntut meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk perpustakaan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu lembaga pengelola informasi yang bermuatan pengetahuan, perpustakaan merupakan salah satu sarana mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perpustakaan harus berupaya melaksanakan fungsi pendidikan dengan sebaik-baiknya (Sulistyo-Basuki 1994). Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pendidikan dasar dan menengah serta merupakan sumber ilmu pengetahuan dan informasi di lingkungan sekolah. Melalui perpustakaan sekolah, siswa, pengajar, dan staf administrasi dapat terpenuhi kebutuhan informasinya.

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan melalui jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi terbaru, dan layanan sirkulasi dapat diketahui melalui persepsinya terhadap layanan yang diberikan. Persepsi tersebut dapat terbentuk dan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan pemenuhan kebutuhan pemustaka. Menurut Sulistyo-Basuki (1992), kepuasan pemustaka akan timbul karena beberapa faktor, salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi.

Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap beberapa faktor yang memengaruhi pelayanan akan memberikan kepuasan, nilai tambah, dan citra yang baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pemustaka (Sutardji dan Mauliyah 2006).

Beberapa masalah yang sering dihadapi pemustaka dalam mendapatkan layanan berkualitas di perpustakaan adalah prosedur menjadi anggota rumit, waktu layanan lama, biaya layanan mahal, dan informasi layanan kurang. Menurut Rahayuningsih (2007), karakteristik layanan yang berkualitas meliputi ketepatan waktu layanan, kemudahan mendapatkan layanan, dan kesalahan minimal. Dalam layanan sirkulasi di perpustakaan, masalah yang dihadapi pemustaka adalah tidak tersedianya komputer yang terkoneksi dengan internet, pustakawan kurang ramah, dan informasi di dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tidak sesuai dengan koleksi yang disimpan. Masalah tersebut akan menyulitkan pemustaka untuk menemukan koleksi yang diinginkan. Fakta ini menggambarkan bahwa pemustaka dapat menilai layanan perpustakaan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Kepuasan terhadap layanan sirkulasi dapat diukur melalui harapan dan persepsi pemustaka. Harapan pemustaka adalah tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi pemustaka adalah tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi inilah yang disebut dengan kualitas layanan.

LibQual+™ merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan (Thompson *et al.* 2000). Heath *et al.* (2003) menyatakan bahwa metode LibQual+™ dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, paling efisien untuk mengukur kinerja dan mengetahui layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. LibQual+™ juga berguna sebagai sarana untuk memperoleh masukan yang dianggap penting dan menilai kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan (SMK-PP) Negeri Kupang dengan menggunakan metode LibQual+™.

## METODE

Penelitian dilaksanakan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang mulai Januari sampai Februari 2017. Pengkajian merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. Populasi penelitian adalah pelajar SMK-PP Negeri Kupang yang berjumlah 364 siswa. Sampel diambil secara acak tanpa memerhatikan strata, dengan jumlah sampel 79 siswa dari berbagai kelas dan program studi.

Dimensi libqual dalam kualitas pelayanan sirkulasi yang dianalisis meliputi akses terhadap informasi (X1), sikap dan kemampuan petugas dalam melayani (X2), kemampuan pencarian informasi secara individu (X3), dan perpustakaan sebagai tempat (X4) sebagai variabel bebas. Data untuk variabel-variabel tersebut dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian memperoleh nilai  $\alpha > 0,60$  untuk validitas dan  $\alpha > 0,864$  untuk reliabilitas, yang berarti kuesioner valid dan reliabel.

Data yang dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji regresi dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruhnya secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka (Y) sebagai variabel terikat. Uji F dan uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain menggunakan analisis statistik, data juga dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan tanggapan responden untuk masing-masing indikator maupun secara total untuk masing-masing variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Perpustakaan sekolah memiliki fungsi memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah, khususnya para siswa sebagai pengguna potensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa yang paling banyak memanfaatkan layanan sirkulasi perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang adalah siswa kelas XI dan berjenis kelamin perempuan. Siswa yang paling banyak memanfaatkan layanan sirkulasi berasal dari Program Studi Peternakan dengan intensitas kunjungan lebih dari tiga kali dalam satu minggu (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik responden/kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Kelas		
X	28	35,44
XI	31	39,24
XII	20	25,32
Jenis kelamin		
Laki-laki	34	43,04
Perempuan	45	56,96
Prodi/kompetensi keahlian		
Peternakan	32	40,50
Kesehatan Hewan	20	25,32
Tanaman Pangan dan Hortikultura	27	34,18
Intensitas kunjungan		
< 2 kali/minggu	10	12,66
2-3 kali/minggu	27	34,18
> 3 kali/minggu	42	53,16

### Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Hasil analisis secara deskriptif terhadap masing-masing indikator dan variabel pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang disajikan pada Tabel 2. Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (43,16%) merasa puas dengan akses yang diberikan. Indikator ini terdiri dari koleksi buku yang disediakan perpustakaan tergolong lengkap termasuk koleksi terbitan berseri, koleksi referensi, dan koleksi fiksi. Perpustakaan telah menyediakan buku sekolah elektronik untuk proses pembelajaran berbasis *e-learning* sehingga mempermudah siswa dalam mengakses bahan informasi yang disediakan perpustakaan.

Sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka yang meliputi keramahan, kerapian, kesopanan, membantu pemustaka dalam mencari informasi, cepat dan tepat dalam melayani, serta memiliki pemahaman dan wawasan mengenai pengelolaan perpustakaan, sangat memuaskan pemustaka (52,15%). Pencarian informasi secara individu melalui penyediaan katalog *online* OPAC, adanya sarana pemberitahuan mengenai perpustakaan, tersedianya komputer untuk mencari informasi, serta adanya petunjuk penggunaan koleksi dan susunan/klasifikasi dalam menemukan informasi menunjukkan nilai capaian indikator sebesar 43,04% (sangat memuaskan pemustaka).

Tabel 2. Penilaian responden terhadap layanan sirkulasi berdasarkan indikator Libqual+™ di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang.

Indikator	Sangat tidak puas		Tidak puas		Cukup puas		Puas		Sangat puas	
	Nilai	%	Nilai	%	Nilai	%	Nilai	%	Nilai	%
Akses terhadap informasi	6	0,76	34	4,31	119	15,06	341	43,16	290	36,72
Sikap dan kemampuan petugas	0	0	18	4,56	33	8,35	138	34,94	206	52,15
Pencarian informasi secara individu	4	1,01	26	6,58	62	15,70	133	33,67	170	43,04
Perpustakaan adalah sebagai tempat	12	2,53	22	4,65	35	7,38	156	32,91	249	52,53

Perpustakaan sebagai tempat, yang meliputi desain perpustakaan menarik untuk dikunjungi, ruangan luas, bersih, dan rapi, nyaman digunakan, memiliki berbagai fasilitas, rak penitipan barang dan berbagai ruang, indikatornya sebesar 52,53% (sangat puas). Adanya berbagai ruang memungkinkan pengguna leluasa memanfaatkan ruang yang ada dan sebagai tempat untuk proses belajar-mengajar sekaligus sebagai sumber belajar terkait dengan implementasi Kurikulum 2013 juga telah dilaksanakan oleh SMK-PP Negeri Kupang.

### Model Persamaan Regresi

Hasil analisis pengaruh variabel-variabel pelayanan sirkulasi di perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dapat disajikan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,902 + 0,258 X_1 + 0,262 X_2 + -0,042 X_3 + 0,491 X_4$$

Koefisien regresi variabel akses terhadap informasi (X1), sikap dan kemampuan petugas (X3), dan perpustakaan sebagai tempat (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka dengan nilai koefisien berturut-turut 0,258; 0,262; dan 0,491. Pengaruh yang positif dari variabel-variabel tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas, dan perpustakaan sebagai tempat akan menyebabkan kepuasan pemustaka naik berturut-turut sebesar 0,258; 0,262; dan 0,491 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap.

Koefisien regresi variabel pencarian informasi secara individu (X3) mempunyai arah negatif dalam

pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka. Nilai koefisien untuk variabel ini sebesar -0,042, yang menunjukkan kemampuan pencarian informasi secara individu mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kepuasan pemustaka. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut menyebabkan kepuasan pemustaka turun 0,042 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap.

### Pengaruh Kualitas Akses Informasi Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil pengujian memperoleh nilai t untuk variabel akses terhadap informasi sebesar 2,177 pada nilai signifikansi  $0,033 < 0,05$  (Tabel 3). Nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa akses terhadap informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Arah koefisien regresi positif, yang berarti akses terhadap informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Semakin baik akses terhadap informasi yang ada di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, semakin tinggi kepuasan pemustaka. Sebaliknya, semakin rendah akses terhadap informasi di perpustakaan, semakin rendah kepuasan pemustaka.

Hasil pengkajian ini sesuai dengan yang dikemukakan Quinn (1997) bahwa akses terhadap informasi, khususnya kelengkapan koleksi, berperan sangat penting dalam memberikan layanan perpustakaan. Koleksi/bahan pustaka menjadi sumber informasi utama yang diberikan perpustakaan. Isinya pun perlu diperhatikan terkait relevansi dan kemutakhiran informasi yang terkandung di dalamnya.

Tabel. 3. Model persamaan regresi untuk variabel-variabel layanan sirkulasi yang memengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang.

Model	Koefisien tidak terstandar		Koefisien terstandar		Statistik kolinieritas		
	B	Std. error	Beta	t	Sig	Toleransi	VIF
(Constant)	-0,902	1,973		-0,457	0,649		
Akses terhadap informasi (X1)	0,130	0,060	0,258	2,177	0,033	0,342	2,926
Sikap dan kemampuan petugas (X2)	0,244	0,101	0,262	2,412	0,018	0,405	2,471
Kemampuan pencarian secara individu (X3)	-0,032	0,122	-0,042	-0,260	0,795	0,183	5,466
Perpustakaan sebagai tempat (X4)	0,334	0,064	0,491	5,247	0,000	0,548	1,825

Variabel terikat adalah kepuasan pemustaka.

### Pengaruh Kualitas Sikap dan Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil pengujian variabel sikap dan kemampuan petugas pelayanan (Tabel 3) memperoleh nilai  $t = 2,412$  dengan nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah  $0,05$  menunjukkan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka. Arah koefisien regresi positif, berarti sikap dan kemampuan petugas memiliki pengaruh positif yang nyata terhadap kepuasan pemustaka. Semakin tinggi sikap dan kemampuan pelayanan, semakin tinggi kepuasan pemustaka. Sebaliknya, semakin rendah keandalan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, semakin rendah kepuasan pemustaka.

Hasil pengkajian menunjukkan bahwa variabel sikap dan kemampuan petugas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Aspek sikap dan kemampuan petugas pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan kepada pemustaka oleh petugas perpustakaan, didasarkan atas pengetahuan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap petugas yang mencerminkan kualitas layanan kepada pemustaka terjamin, termasuk profesionalisme dan kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka.

Hasil pengkajian ini sesuai dengan yang dikemukakan Kotler (2009) bahwa petugas pelayanan harus mampu memberikan layanan secara cepat. Menurut Lupiyoadi (2006) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pemustaka dengan menyampaikan informasi yang jelas. Mem-

berikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pemustaka dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### Pengaruh Kualitas Kemampuan Pencarian Informasi Secara Individu Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil pengujian variabel kemampuan mencari informasi secara individu menunjukkan nilai  $t = -0,260$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,795 > 0,05$ . Nilai signifikansi di atas  $0,05$  menunjukkan bahwa kemampuan mencari informasi secara individu tidak memengaruhi kepuasan pemustaka. Arah koefisien regresi negatif, berarti kemampuan mencari informasi secara individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Hasil pengkajian menunjukkan bahwa variabel kemampuan mencari informasi secara individu secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini terkait dengan dimensi kemampuan mencari informasi secara individu yang meliputi ketersediaan katalog untuk mencari informasi, adanya pemberitahuan mengenai perpustakaan, tersedianya petunjuk koleksi, dan klasifikasi yang membantu pemustaka dalam menemukan koleksi. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilaporkan Cook *et al.* (2001) yang menyatakan *self-reliance* atau kemandirian merupakan kemampuan perpustakaan dalam menumbuhkan kemandirian pemustaka melalui instruksi, OPAC maupun katalog buku, sehingga pemustaka dapat secara mandiri mengakses layanan di perpustakaan berdasarkan keinginan dan kebutuhannya.

### Pengaruh Kualitas Perpustakaan sebagai Tempat Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil pengujian variabel perpustakaan sebagai tempat menunjukkan nilai  $t = 5,247$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi di bawah  $0,05$ , perpustakaan sebagai tempat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Arah koefisien regresi positif, yang berarti perpustakaan sebagai tempat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Semakin besar perpustakaan sebagai tempat, semakin tinggi kepuasan pemustaka, sebaliknya semakin rendah perpustakaan sebagai tempat, semakin rendah kepuasan pemustaka.

Konsep perpustakaan sebagai tempat diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata yang berkaitan dengan fasilitas fisik (*physical facilities*), memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), simbol dan tempat perlindungan (*refuge*) (Surtiawan 2007). Konsep perpustakaan sebagai tempat juga digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan fasilitas, seperti ruang belajar, ruang baca, dan ruang diskusi.

Hasil ini sesuai dengan yang dikemukakan Kotler (2001). Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan pemberi jasa dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pemberi jasa dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik, media komunikasi, dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan.

### Pengaruh Variabel Bebas Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan pengujian model regresi, hasil perhitungan regresi secara bersama-sama disajikan pada Tabel 4. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai F hitung sebesar  $33,720$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Nilai signifikansi di bawah  $0,05$  menunjukkan bahwa secara bersama-sama keempat variabel yang diuji mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Hasil analisis regresi memperoleh nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar  $0,627$ . Hal ini berarti bahwa  $62,7\%$  kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas dalam pelayanan, kemampuan mencari informasi secara individu, dan perpustakaan sebagai tempat secara bersama-sama. Sisanya sebesar  $37,3\%$  kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti atau di luar penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang secara parsial dipengaruhi oleh akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas dalam melayani, dan perpustakaan sebagai tempat. Variabel perpustakaan sebagai tempat paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sementara variabel kemampuan pencarian informasi secara individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Secara simultan empat variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Tabel 4. Hasil analisis regresi terhadap variabel-variabel kualitas layanan sirkulasi secara bersama-sama pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang.

Model	Jumlah kuadrat	Db	Kuadrat tengah	F	Sig.
Regresi	438,933	4	109,733	33,720	0.000
Residu	240,813	74	3,254		
Total	679,747	78			

Variabel terikat adalah kepuasan pemustaka.

Variabel bebas adalah akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas dalam melayani, kemampuan pencarian informasi secara individu, dan perpustakaan sebagai tempat.

## Saran

Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi perpustakaan sebagai tempat, akses terhadap informasi, serta sikap dan kemampuan petugas dalam pelayanan. Untuk dimensi kemampuan pencarian secara individu, walaupun secara parsial tidak berpengaruh pada kepuasan pemustaka, perlu tetap dipertahankan.

Peningkatan kualitas layanan perpustakaan, terutama penyediaan fasilitas, dapat merujuk pada pedoman standar perpustakaan sekolah, antara lain Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dan Standar Perpustakaan Sekolah IFLA. Pedoman tersebut dapat membantu perpustakaan dalam memberikan fasilitas yang lebih layak seperti gedung atau ruang untuk koleksi, staf, dan pengguna. Penerapan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan memerhatikan manajemen kualitas terpadu (*total quality management*) dan pelayanan kualitas terpadu (*total quality service*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Cook, C., B. Thompson, F. Heath, and T. Russel. 2001. LibQual+: service quality assesment in research libraries. *IFLA Journal* 59(2): 159–183.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heath, F. Colleen C. Cook, and M. Kyrillido. 2003. Emerging tools for evaluating digital library services: Conceptual adaptions of LibQual and CAPM. *Journal of Digital Information* 4(2): 7–11. <http://jodi.tamu.edu/Articles/v04/i02/Heath/#top>. [18 Maret 2017].
- Kotler, P. and K.L. Keller. 2009. *Marketing Management*. Thirteenth edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Perpustakaan Nasional RI. 2006. *Pedoman Perpustakaan Sekolah IFLA/UNESCO*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Quinn, B. 1997. Adapting service quality concepts to academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 23(September): 359–369.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Surtiawan, D. 2007. Kepuasan pemakai dan peningkatan kualitas berbasis pemakai: Pendekatan manajemen pemasaran sebagai paradigma baru perpustakaan. *Jurnal Media Pustakawan* 14(1): 10–19.
- Sutardji dan S.I. Mauliyah. 2006. Analisis beberapa faktor berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 15(2): 32–37.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and M. Kyrillidou. 2000. *Realibility and Structure of LibQual+™ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality*. Washington DC: Association of Research Libraries.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.