

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA**

**(Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**HERLINA AURELIA VANENSIA J. BILLI**

**2018210120**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2022**

## RINGKASAN

Herlina Aurelia V. J. Billi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang). Willy Tri Hardianto. Noora Fithriana.

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang pernah mengunjungi perpustakaan umum Kota Malang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sumber data primer meliputi angket dan sumber data sekunder berupa dokumen dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Keabsahan data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisa data yang digunakan yaitu teknik regresi linier sederhana meliputi uji normalitas, uji koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan uji t (*t-test*). Hasil uji penelitian menggunakan program *SPSS Versi 24 for Windows* menyatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan pustakawan berpengaruh 65,3% terhadap kepuasan pengguna (pemustaka) pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Ini memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (pemustaka). Sedangkan sisanya 34,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pemustaka, Kualitas Pelayanan Pustakawan, Perpustakaan Daerah

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, mengakibatkan pengembangan informasi yang kian hari kian meningkat. Maka dari itu, aparatur sebagai lembaga fasilitator layanan publik perlu mengembangkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat, satu di antaranya yaitu dengan menyediakan perpustakaan umum. Perpustakaan sebagai satu di antara lembaga pada bidang jasa sangat berperan penting dalam menyimpan, merawat, melestarikan serta menyajikan sumber informasi yang diperlukan masyarakat khususnya pemustaka sebagai pengunjung perpustakaan tersebut. (Ngatini, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dalam Pasal 1 (6) dijelaskan bahwa : “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi”. Perpustakaan umum berperan sebagai pusat informasi untuk memberikan layanan kepada pengguna dan untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan serta sebagai sarana untuk mencerdaskan publik, maka dari itu perpustakaan umum diharapkan untuk menyediakan sistem pelayanan secara maksimal (berkualitas) bagi pemustaka.

Pelayanan berkualitas dapat ditunjukkan melalui kinerja serta sikap pustakawan sebagai pengelola dan penyedia layanan perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan BAB 1 Pasal 1 ayat (8) menyatakan bahwa : “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Maka dengan itu, pustakawan diharapkan mampu untuk dapat memposisikan diri sebagai pribadi yang profesional sehingga bisa memberikan pelayanan secara optimal. Dengan layanan yang diberikan secara optimal, tentunya pemustaka akan mendapatkan kepuasan dan pastinya minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan juga akan meningkat (Ngatini, 2018).

Dengan dilakukannya evaluasi pada kualitas layanan pustakawan, maka cara serta upaya dalam membenahi kualitas pelayanan perpustakaan dapat dikerjakan secara terstruktur dan teratur. Apabila pelayanan yang dibagikan bagus dan memenuhi keperluan informasi pemustaka, maka bisa dikatakan bahwa harapan pemustaka sudah terpenuhi dan minat pemustaka terhadap layanan perpustakaan juga meningkat membuat pemustaka merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang dibagikan. Namun, jika keperluan informasi yang dibutuhkan tidak seperti yang dibayangkan (harapkan), maka pastinya pemustaka merasa tidak puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Maka dari itu, kepuasan juga merupakan salah satu faktor penting akan keberhasilan suatu

pelayanan. Tercapainya kepuasan pemustaka tidak hanya didukung dengan tersedianya koleksi bacaan, akan tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka bahkan interaksi atau komunikasi yang diberikan oleh pustakawan juga dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka dapat tercapai, jika hal-hal tersebut dilakukan secara bersama-sama dan maksimal maka persepsi serta pandangan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah baik (Risparyanto, 2017).

Kota Malang tidak hanya dikenal dengan destinasi wisata alamnya tapi juga dikenal sebagai salah satu kota di Jawa Timur yang disebut sebagai kota pelajar atau kota pendidikan, hal tersebut dapat ditinjau dari banyaknya lembaga pendidikan yang berada di Kota Malang sebanyak 301 buah mulai dari SMP/MTS negeri dan swasta, SMA/MA negeri dan swasta, perguruan tinggi dan lembaga pendidikan non-formal (malang.go.id, 2022). Selain itu, dapat dilihat dari jumlah mahasiswa pada setiap perguruan tinggi di Kota Malang yang setiap tahunnya cenderung meningkat. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan fasilitas pendukung pendidikan dalam memaksimalkan potensi Kota Malang sebagai kota pendidikan, salah satunya adalah didukung dengan ketersediaan informasi oleh perpustakaan umum. Perpustakaan Umum merupakan sebuah bangunan yang didalamnya terdapat koleksi buku maupun media informasi meliputi media cetak maupun media non-cetak yang bisa dipergunakan oleh masyarakat umum dan dikelola oleh sebuah kota atau institusi. Dengan adanya perpustakaan umum, tidak hanya memenuhi keperluan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akan tetapi

juga memenuhi kebutuhan edukasi pada masyarakat (Mafida, Haryotedjo, dan Amelia. 2021).

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai satu diantara instansi penyedia jasa layanan memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi setiap tuntutan pemustaka khususnya masyarakat Kota Malang terhadap kebutuhan informasi dan di dalamnya harus sesuai dengan harapan pengguna (pemustaka). Namun nyatanya masih memiliki kekurangan saat memberikan pelayanan yaitu : “Permasalahan-permasalahan seperti tidak tersedianya sarana komputer tidak terkoneksi dengan internet maka hal ini tidak sesuai dengan standar nasional. Permasalahan berikutnya dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas belum tampak ramah (kurangnya senyum, sapa, dan salam), serta kurang validnya informasi didalam OPAC(*Online Public Access Catalogue*) dengan koleksi yang berada di rak, dengan kekurangan tersebut membuat pemustaka selalu kesusahan dalam mencari sumber bacaan yang dibutuhkan”. Kenyataan ini dapat dideskripsikan bagaimana masyarakat dapat mengevaluasi dan meninjau pelayanan yang dibagikan bersifat positif (baik) atau negatif (buruk), dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Novianti, Mindarti, dan Hermintatik. 2016).

Maka dari itu, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan informasi, dan tanpa kualitas pelayanan, kepuasan pemustaka sebagai pengguna layanan informasi tidak akan tercapai. Dengan adanya kajian terkait kualitas pelayanan dapat menarik perhatian secara luas dari para pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan penyedia informasi bagi pemustaka, sehingga

bisa memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal dalam memenuhi kepuasan pemustaka dan pastinya akan berdampak pada minat kunjung pemustaka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Secara Akademis**

1. Bagi Peneliti Berikutnya, dimana penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan referensi pengetahuan baru ataupun sebagai perbandingan variabel penelitian selanjutnya.
2. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DISPUSSIPDA) Kota Malang, penelitian ini diharapkan bisa membagikan gambaran terkait

pengaruh kualitas pelayanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas bagi pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan.

#### **1.4.2. Manfaat Secara Praktis**

Menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi Kualitas Pelayanan Pustakawan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angesti, Ni K. D., Made, Ari W., & I Nyoman, P. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak UMKM atas Penerimaan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha)*, Volume 9 (1), hh. 65-74  
DOI: <https://doi.org/10.23887/jimat.v9i1.20439>. Diakses: 15 Juli 2022
- Apriyani, Dwi A., dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop*). *JAB (Jurnal Administrasi Bisnis)*, Vol. 51(2), hh. 1-7 DOI: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>. Diakses 05 Januari 2022
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linear Sederhana, Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, R<sup>2</sup>)*. Jakarta: GUEPEDIA.
- Dewi, M. (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 4(1), hh. 203-213  
DOI: <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/269>. Diakses 18 Desember 2021.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- K., Bersilius C., dan Arfa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, [Online] Volume 6(3), hh. 651-660. DOI: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23197>. Diakses 15 Juli 2022

- Maspufah, Hayatul. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan STIE Mandala Jember. *Journal of Applied Business and Economic*, Volume 5(3), hh. 215-229. DOI: <http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v5i3.3446>. Diakses: 19 November 2021
- Maufida, T., Haryotedjo, T., dan Amelia, P. A. (2021). Redesain Interior Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *e-Proceeding of Art & Design*. 8(6). hh.4480-4492. DOI:<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/artdesign/article/view/17212/16923>. Diakses 12 April 2022
- Mukarom, Z. dan Laksana, Muhibudin W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Volume 1(1), hh.53-70. DOI: <https://jurnal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/download/11500/8671>. Diakses: 15 Maret 2022].
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., dan Hermintatik. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(5). hh. 789-794. DOI:<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/866>. Diakses 20 April 2022
- Nuraeni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *E-QIEN : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), hh. 94-100 DOI: <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i1.197>. Diakses: 20 November 2021
- Rahmah, E. (2018). *AKSES DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *Unilib: Jurnal Perpustakaan*, Volume 8(1), hh. 51-64. DOI:<https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>. Diakses:20 Juli 2022
- Santoso, F., Rois, A., & Afi Rahmat, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014-2016 Universitas Islam Malang. *Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*, Volume 6(8), hh. 41-49. DOI:<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/554/577>.Diakses : 19 November 2021
- Sedarmayanti. (2019). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiharto, Didik P. dan Triana, M. (2016). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Kota Malang. *JABM (Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Manajemen)*, Vol. 23, no.2, h 78-89. DOI: <http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/view/74>. Diakses: 23 April 2022
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*