



## **PENGARUH KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

**<sup>1</sup>Lisa Noviani Maghfiroh, <sup>2</sup>Ernita Siagian, <sup>3</sup> Maltus Hutagalung <sup>4</sup>Elizabeth  
Haloho, <sup>5</sup>Saut Purba, <sup>6</sup>Robinson Sipahutar**

<sup>1</sup>UPT Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang

<sup>2</sup>Fakultas Komunikasi & Perpustakaan, Universitas Sari Mutiara Indonesia

<sup>3,4,5</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas Medan

Email: <sup>1</sup>lisanoviani38@gmail.com, <sup>2</sup>ernita14@gmail.com,

<sup>3</sup>Elisabeth.haloho@gmail.com, <sup>4</sup>purbasaut@gmail.com, <sup>5</sup>starrobin42@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini merupakan anggota UPT Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang yang berjumlah 2561 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program *SPSS Version 24 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan kinerja layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

**Kata Kunci: Kinerja Layanan, Kepuasan Pemustaka**

### **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna memastikan keberhasilan program akademiknya. Salah satu elemen penting dalam mendukung pencapaian tersebut adalah keberadaan perpustakaan yang tidak hanya menyediakan koleksi yang memadai, tetapi juga memberikan layanan berkualitas tinggi bagi penggunaannya.

Mengacu pada UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 Ayat (1), layanan perpustakaan harus dijalankan secara optimal dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa meskipun beberapa perguruan tinggi memiliki perpustakaan yang lengkap, kualitas pelayanan dan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh staf perpustakaan sering kali belum maksimal. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman pengunjung

mengenai prosedur pemanfaatan perpustakaan, serta rendahnya minat mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang ada. Lebih jauh lagi, masih terdapat faktor-faktor lain yang belum sepenuhnya teridentifikasi yang turut memengaruhi tingkat kunjungan ke perpustakaan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap perpustakaan, termasuk dengan meningkatkan kualitas layanan agar lebih menarik dan mudah diakses oleh seluruh sivitas akademika (Rahim, 2022)

Sebuah perpustakaan tanpa layanan yang prima ibarat rumah tanpa pintu—kurang nyaman dan kurang menarik bagi penghuninya. Layanan perpustakaan bukan sekadar fasilitas, tetapi juga cerminan kepedulian terhadap para pemustaka. Jika layanan yang diberikan kurang optimal, maka atmosfer kenyamanan pun akan pudar. Oleh karena itu, perpustakaan harus menghadirkan pengalaman terbaik bagi pemustaka, menjadikannya sebagai ruang penuh inspirasi yang mendorong semangat belajar dan memperluas cakrawala pengetahuan (Zaharani & Primadesi, 2014).

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas berbagai fasilitas yang disediakan. Mengingat perpustakaan menawarkan beragam layanan, seperti sirkulasi, referensi, dan informasi, pengalaman pemustaka

sangat bergantung pada bagaimana layanan-layanan tersebut dijalankan. Kepuasan sendiri muncul dari perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima, di mana rasa puas yang dirasakan akan mendorong pemustaka untuk kembali. Selain itu, kepuasan juga menjadi tolok ukur penting dalam evaluasi dan peningkatan mutu layanan perpustakaan ke depannya (Novianti, Mindarti, & Hermintatik, 2022)

(Aryanto & Suratman, 2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya” dengan hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Sedangkan (Gusniati, 2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan” menunjukkan hasil yang berbeda dimana kualitas layanan (*service quality*) tidak mempengaruhi kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian dari kedua peneliti, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama dengan tempat penelitian yang berbeda. Penulis tertarik mengambil judul penelitian “Pengaruh Kinerja Layanan Perpustakaan Terhadap

Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### *Kinerja Layanan Perpustakaan*

(Marwah, Susanto, & Endarti, 2022) mengemukakan kinerja layanan perpustakaan merupakan jalinan hubungan antara petugas layanan sebagai penyedia layanan kepada pengguna dalam rangka menjembatani penyediaan dan pendistribusian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memberikan pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan melalui antara lain, koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap dan perilaku petugas layanan.

Menurut (Cronin Jr. & Taylor, 1994) indikator kinerja layanan terdiri dari:

1. *Time*
2. *Accessability*
3. *Completeness*
4. *Courtesy*
5. *Responsiveness*

### *Kepuasan Pemustaka*

Menurut (Tasya, 2018) kepuasan pemustaka merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja

yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemustaka merasa tidak puas. Selanjutnya jika kinerja memenuhi harapan maka pemustaka merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemaka sangat puas atau senang.

(Asadi, 2018) mengemukakan indikator kepuasan pemustaka terdiri dari:

1. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka
2. Totalitas memberikan layanan
3. Kesenangan dan kenyamanan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota UPT Perpustakaan Stikubank Semarang yang berjumlah 2561 orang. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan Rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah responden 30 orang

sehingga diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,361 untuk itu jika  $r_{\text{hitung}} <$  dari  $r_{\text{tabel}}$ , maka item instrument tidak valid. Dan jika  $r_{\text{hitung}} >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  maka item instrument tersebut valid. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner dalam penelitian ini  $r_{\text{hitung}}$  dari semua item instrument hasilnya adalah lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95% untuk 30 responden yaitu 0,361. Dengan demikian, item-item instrument pada kuesioner ini hasilnya valid, dan item kuesioner yang valid dapat dijadikan

instrument bagi penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka termasuk ke dalam tingkat yang reliabilitasnya kurang baik. Nilai di atas 0,7 sampai 0,8 dalam tingkat reliabilitas dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 tingkat reliabilitasnya baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 26*. Adapun hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	16

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari dilakukan pada 30 responden nilainya lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, uji reliabilitas dari keseluruhan item instrument yaitu 16 item pertanyaan pada kuesioner sudah dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6.

### Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi

data. Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Sminornov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Distribusi data penelitian dinyatakan normal jika nilai probabilitas ( $\text{sig}$ )  $>$  0,05. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Sminornov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminornov**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.41465501
	Absolute	.066
Most Extreme Differences	Positive	.063
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi 0,200 lebih besar dari 0,05 atau 0,200  $\geq$  0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka. Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

### Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**  
Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.648	2.309		6.344	.000
	Kinerja Layanan Perpustakaan	.271	.053	.463	5.063	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX + \varepsilon$$

$$\hat{Y} = 14,648 + 0,271X$$

Dari persamaan diatas, maka koefisien regresi dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai constan (a) = 14,648 berarti apabila Kinerja Layanan Perpustakaan bernilai konstan,

maka Kepuasan Pemustaka adalah sebesar 14,648.

2. Nilai  $bX = 0,271$  berarti bahwa apabila Kinerja Layanan Perpustakaan mengalami peningkatan satu satuan atau 1% maka akan menyebabkan kenaikan terhadap Kepuasan

Pemustaka sebesar 0,271 jika variabel lain dianggap konstan.

### Uji Hipotesis

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	14.648	2.309		6.344
	Kinerja Layanan Perpustakaan	.271	.053	.463	5.063

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa Nilai  $t_{hitung}$  variabel Kinerja Layanan Perpustakaan adalah 5,063 dan  $t_{tabel}$  bernilai 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,063 > 1,661$ ) dan nilai signifikan (sig.)  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Layanan Perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur

proporsi atau persentase atas persentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antar nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini model yang digunakan semakin kuat menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya. Adapun hasil dari perhitungan uji koefisien determinansi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 <sup>a</sup>	.214	.206	2.427

- a. Predictors: (Constant), Kinerja Layanan Perpustakaan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2025

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,214 atau 21,40% yang berarti bahwa variabel Kinerja Layanan Perpustakaan sebesar 21,40% berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka. Hal ini dapat diartikan bahwa 78,60% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka terdapat kesimpulan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) Kinerja Layanan Perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang. Dimana nilai  $t_{hitung}$  Kinerja Perpustakaan 5,063 sedang nilai Signifikansinya 0,000. Selanjutnya berdasarkan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) variabel Kinerja Layanan Perpustakaan sebesar 21,40% memberi pengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu bagi pihak UPT Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang adalah untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya.

Karena dengan layanan yang bagus maka akan memberikan kepuasan bagi pemustaka. Sehingga akan meningkatkan minat kunjung pemustaka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Univeersitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401-412.
- Asadi, R. N. (2018). *Analisa tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Cronin Jr., J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Gusniati. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan*. Banda Aceh:

- Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Hatmawan, A. A., & Riyanto, S. (2020). *Metode Riset Peneliti Kuantitatif Peneleitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Marwah, S., Susanto, H., & Endarti, E. W. (2022). Kinerja Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. *MAP: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 5(2), 201-208.
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(5), 789-794.
- Rahim, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kunjungan Siswa Di SMP Dharma Loka Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tasya, O. A. (2018). *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Zaharani, R., & Primadesi, Y. (2014). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1), 153-158.
- Zulfadli. (2019). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Menggunakan E-Filling Pada KPP Pratama Medan Belawan*. Medan: Univeristas Medan Area.