Volume 1 Issue 1 (2026) 33–43
Online since: June 30, 2026

Paper. Professional Administration and Pedagogy in Educational Research
https://journal.unnes.ac.id/journals/paper

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Petugas, dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Teuku Umar Semarang

Erina Yowita Prabawati[1]✉, Dian Fithra Permana[1]

[1] Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

✉ Corresponding email: erinayowita@students.unnes.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to analyze the simultaneous and partial influence between library facilities, staff performance, and service quality on student satisfaction at SMK Teuku Umar Semarang. This study uses a quantitative approach with a descriptive research design. The sample in this study was 218 respondents calculated from the Slovin formula based on the population of students in grades 10 and 11. The sampling technique is using proportional random sampling. Data collection methods use questionnaires, observations, and interviews. Data analysis techniques used are descriptive analysis and multiple linear regression analysis using IBM SPSS 27. The results of the study indicate that simultaneously library facilities, staff performance, and service quality have a positive and significant effect on student satisfaction by 73.3%. The partial results are positive and significant, namely the effect of library facilities 8.76% on user satisfaction. The effect of staff performance is 10.24% on user satisfaction. The effect of service quality is 14.29% on user satisfaction.

KEYWORDS: Library Facilities, Staff Performance, Service Quality, Student Satisfaction

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangat berpengaruh dalam kehidupan sosial masyarakat dunia. Dalam hal ini pendidikan berperan penting bagi masyarakat sebagai persiapan diri dalam kehidupan. Sekolah Menengah Kejuruan atau SMK yang berfokus untuk menciptakan output yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan bidang tertentu. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan antar sekolah agar menjadi pilihan bagi calon peserta didik. Salah satu hal untuk mengatasi persaingan tersebut, kepuasan peserta didik adalah kunci dari kualitas sekolah. Kepuasan peserta didik sendiri berasal dari segala aspek yang disediakan oleh sekolah. Salah satunya adalah kemudahan peserta didik dalam memperoleh pengetahuan dan informasi di sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu fasilitas utama yang harus dimiliki oleh sekolah. Perpustakaan merupakan bagian dari proses pendidikan, pembelajaran, dan peningkatan kecerdasan peserta didik (Sutarno, 2006). Oleh sebab itu, setiap sekolah wajib memiliki perpustakaan untuk menunjang peserta didik dalam kegiatan pembelajaran serta kepuasan peserta didik menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh sekolah.

Berdasarkan Assimilation-Contrast Theory dikutip dari Tjiptono & Chandra (2016) menjelaskan bahwa kepuasan muncul karena adanya kinerja perpustakaan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan dari peserta didik. Namun, dapat juga terjadi ketika peserta didik merasa bahwa perpustakaan memiliki beberapa kekurangan yang masih bisa ditoleransi, peserta didik tetap menganggap harapannya sudah terpenuhi. Hal tersebut merupakan efek asimilasi dimana peserta didik akan mengabaikan perbedaan tersebut dan menganggap telah memenuhi harapan dari peserta didik yang menghasilkan kepuasan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan peserta didik, peneliti menggunakan indikator dari Tjiptono (2000) antara lain kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kepuasan pengguna terjadi jika harapan pengguna dapat terpenuhi, untuk menciptakan hal tersebut perpustakaan perlu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna. Pada dasarnya penyediaan semua sarana- prasarana, perabot dan perlengkapan dimaksudkan untuk memfasilitasi, mendukung, memudahkan, meni-ngkatkan kualitas, dan mempercepat proses pelaksanaan kegiatan (Sutarno, 2006). Indikator yang digunakan untuk mengukur fasilitas perpustakaan, peneliti menggunakan indikator dari Moenir (2001), antara lain ruang perpustakaan, sarana dan prasarana, serta koleksi buku bacaan.

Kotler dkk. (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang kemudian dibandingkan dengan harapannya. Dari teori tersebut diketahui bahwa pekerjaan petugas perpustakaan sekolah berkaitan erat dengan kepuasan pengguna yaitu peserta didik. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja petugas, peneliti menggunakan indikator dari Robbins (2016) yaikni kualitas, kuantitas, kehadiran/ketepatan waktu hadir, komitmen kerja, dan kemandirian. Salah satu tugas utama dari petugas perpustakaan yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Hartono (2016) yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting jika perpustakaan dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berhasil memberikan informasi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pengguna adalah ukuran keberhasilan dari perpustakaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, peneliti menggunakan indikator dari Bafadal (2016) antara lain pelayanan sirkulasi, pelayanan informasi, dan pelayanan bimbingan belajar. Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna akan tercapai jika fasilitas, kinerja petugas/pegawai, dan pelayanan yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wirawan & Risfandi (2018) dan Husen & Nursia (2018) dihasilkan bahwa fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Namun, penelitian-penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil dari penelitian Pangesti dkk. (2020), bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu lainnya oleh Pramulaso (2020), Wirawan & Risfandi (2018), dan Husen & Nursia (2018) dihasilkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian-penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian oleh Suwartiningsih (2018), bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan oleh Nawawi & Puspitowati (2015) dan Pramulaso (2020) yakni terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Namun, hasil penelitian- penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian terdahulu

dari Maimunah (2019) dan Suwartiningsih (2018) menghasilkan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian teori dan research gap yang sudah dipaparkan oleh peneliti dan melihat kondisi SMK Teuku Umar dengan berbagai macam latar belakang di atas maka dapat dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Petugas, dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Teuku Umar Semarang". Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Teuku Umar Semarang.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas X dan XI SMK Teuku Umar yang berjumlah 478 peserta didik. Alasan peserta didik kelas XII tidak termasuk dalam populasi karena pada saat peneliti melakukan pennelitian, peserta didik kelas XII sudah dinyatakan lulus dari sekolah. Sampel yang telah di hitung dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sebesar 218 responden. Proportional random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti, yaitu teknik yang memberikan peluang ke seluruh anggota sampel untuk mengisi, dimana dilakukan secara proporsional dan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Data dianalisis dengan analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 27.

Hasil dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini digunakan untuk mengatasi suatu garis regresi dengan jalan meminimkan jumlah dari kuadrat kesalahan setiap observasi terhadap garis tersebut (Ghozali, 2013). Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Berdasarkan nilai uji normalitas residual dengan jumlah sampel 218 menunjukan nilai tingkat Sig (2 tailed) Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200. Dengan nilai signifikan > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Pada uji multikolinearitas, nilai Tolerance pada ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen pada model regresi penelitian. Pada hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel fasilitas perpustakaan 0,504 > 0,05, variabel kinerja petugas 0,894 > 0,05, dan kualitas pelayanan 0,347> 0,05.

Berdasarkan nilai deviation from linearity memiliki signifikansi 0,696 > 0,05 artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel fasilitas perpustakaan (X1) dengan kepuasan peserta didik (Y). Pada variabel kinerja petugas (X2) nilai deviation from linearity sebesar 0,092 > 0,05 artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel kinerja petugas (X2) dengan kepuasan peserta didik (Y). Berdasarkan nilai deviation from linearity memiliki signifikansi 0,633 > 0,05 artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y). Hasil uji heteroskedastisitas tersebut dapat disimpulkan bahawa semua variabel yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa model regresi baik dan benar-benar mampu memberikan estimasi yang andal dan tidak bias.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 4. Coefficients (Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.746	1.098		2.502	.013
	Fasilitas Perpustakaan	.227	.050	.223	4.541	.000
	Kinerja Petugas	.315	.064	.339	4.949	.000
	Kualitas Pelayanan	.379	.063	.382	5.970	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel 4 sehingga dapat menunjukkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

Y = 2,746 + 0,227X1 + 0,315X2 + 0,379X3 + e

Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil masing-masing variabel yaitu fasilitas perpustakaan memiliki sig. 0,000 < 0,05 maka, H1 diterima. Hal ini menunjukan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Variabel kinerja petugas memiliki sig. 0,000< 0,05 maka, H2 diterima. Hal ini menunjukan bahwa kinerja petugas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Variabel kualitas pelayanan memiliki sig. 0,000 maka, H3 diterima. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2335.166	3	778.389	209.896	.000[b]
Residual	793.609	214	3.708		
Total	3128.775	217			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Petugas

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh seperti pada tabel 5 di atas diperoleh F hitung 209,896 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000< 0,05). Artinya ketiga variabel bebas dalam penelitian ini berupa fasilitas perpustakaan (X1), kinerja petugas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Correlations		
		B	Std. Error	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.747	1.098			
	Fasilitas Perpustakaan	.227	.050	.712	.296	.156
	Kinerja Petugas	.315	.064	.817	.320	.170
	Kualitas Pelayanan	.379	.063	.812	.378	.206

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 hasil analisis korelasi secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut: Fasilitas perpustakaan memiliki nilai correlations parsial sebesar 0,296. Nilai tersebut dikuadratkan dan dipresentasekan sehingga menjadi $(0,296)^2 \times 100\% = 8,76\%$. Kinerja petugas memiliki nilai correlations parsial sebesar 0,320. Nilai tersebut dikuadratkan dan dipresentasekan sehingga menjadi $(0,320)^2 \times 100\% = 10,24\%$. Kualitas pelayanan memiliki nilai corelations parsial sebesar 0,378. Nilai tersebut dikuadratkan dan dipresentasekan sehingga menjadi $(0,378)^2 \times 100\% = 14,29\%$.

Tabel 7. Koefisien Determinasi Simultan (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864	.746	.743	1.926

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Petugas

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa besarnya kontribusi bebas yang terdiri dari fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square dengan nilai sebesar 0,743 (74,3%), artinya bahwa sebesar 74,3% variabel kepuasan peserta didik dijelaskan oleh variabel fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan. Sedangkan 25,7% variabel kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan (X1) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di SMK Teuku Umar Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik yang terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial. Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Terlihat bahwa ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik SMK Teuku Umar Semarang. Besarnya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik SMK Teuku Umar Semarang dapat diketahui dari koefisien determinasi parsial (r^2). Berdasarkan tabel 6, hasil dari koefisien determinasi parsial memiliki pengaruh sebesar

$0{,}296^2$ x 100% = 8,76%. Sehingga variabel fasilitas perpustakaan (X1) mampu menjelaskan variabel kepuasan peserta didik (Y) sebesar 8,76%.

Berdasarkan analisis deskriptif fasilitas perpustakaan diukur dengan 3 indikator dari Moenir (2001) antara lain ruang perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, dan koleksi buku bacaan. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, rata-rata jawaban responden menunjukkan dalam kriteria yang baik dengan rata-rata nilai persentase 73,41%. Seluruh indikator variabel fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini masuk dalam kategori baik. Nilai indeks indikator terendah terlihat pada indikator koleksi buku bacaan dengan nilai persentase sebesar 70,76%. Nilai indeks item terendah juga terletak pada indikator koleksi buku bacaan dengan item nomor 8 sebesar 60,32% dengan kriteria baik menyebutkan bahwa, "Koleksi buku pada perpustakaan SMK Teuku Umar sudah bervariasi".

Berdasarkan hasil data yang didapatkan peneliti dalam penelitian ini, ada 41 dari 115 peserta didik yang menjawab pilihan dengan skor 1 dan 2 pada kuesioner nomor 8 mengungkapkan beberapa alasan antara lain kurangnya buku fiksi (16), jenis buku kurang bervariasi (14), jumlah/koleksi buku bacaan kurang lengkap (7), dan buku-buku kurang menarik (4). Menurut data yang telah dikumpulkan peneliti, peserta didik ingin perpustakaan sekolah menyediakan tidak hanya buku pelajaran saja. Namun juga menyediakan buku fiksi seperti komik dan novel, maupun buku non fiksi seperti buku ensiklopedia dan buku pengetahuan umum lainnya. Hal ini didukung dengan pendapat dari Bafadal (2016) bahwa perpustakaan sekolah harus menyediakan bermacam-macam bahan pustaka, baik yang berupa buku maupun bukan berupa buku atau non book material, baik buku fiksi maupun non fiksi. Hal tersebut diharapkan dapat menambah kepuasan peserta didik terhadap fasilitas koleksi buku yang disediakan perpustakaan SMK Teuku Umar.

Hasil penelitian ini sesuai teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Assimilation-Contrast Theory bahwa kepuasan muncul karena adanya fasilitas perpustakaan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan dari peserta didik. Namun, dapat juga terjadi ketika peserta didik merasa bahwa fasilitas perpustakaan memiliki beberapa kekurangan yang masih bisa ditoleransi, peserta didik tetap menganggap harapannya sudah terpenuhi. Hasil tersebut juga sesuai dengan penyataan dari Kotler dkk. (2009) yang menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen, dimana pada penelitian ini adalah pengguna perpustakaan sekolah yakni peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2020), Rahayu (2020), dan Asyro (2020) dengan yang menghasilkan kesimpulan bahwa variabel fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengaruh Kinerja Petugas (X2) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di SMK Teuku Umar Semarang

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh antara kinerja petugas terhadap kepuasan peserta didik yang terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial. Nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh antara kinerja petugas dengan kepuasan peserta didik. Hasil dari uji hipotesis yakni koefisien determinasi parsial memiliki pengaruh sebesar $0{,}320^2$ x 100% = 10,24%. Berdasarkan analisis deskriptif kinerja petugas diukur dengan 5 indikator dari Robbins (2016) antara lain kualitas kerja, kuantitas, ketetapan waktu, komitmen kerja, dan kemandirian. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam

kriteria yang baik dengan rata-rata nilai persentase 77,51%. Kelima indikator yang digunakan peneliti masuk ke dalam kategori baik. Sedangkan nilai indeks indikator terendah terdapat pada kategori kuantitas sebesar 73,97%. Nilai indeks item terendah terletak pada indikator kuantitas dengan item nomor 12 sebesar 70,64% yang menyebutkan bahwa "Jumlah petugas perpustkaan SMK Teuku Umar sudah mencukupi".

Berdasarkan hasil data yang didapatkan peneliti dalam penelitian ini, ada 21 responden dari 63 responden yang memberikan alasan menjawab skor 1 dan 2 pada kuesioner nomor 8 tersebut. Peserta didik mengungkapkan beberapa alasan antara lain petugas perpustakaan hanya satu orang (14) dan pelayanan pertugas perpustakaan kurang maksimal (7). Hal itu menunjukkan bahwa petugas di perpustakaan tidak mencukupi untuk melakukan seluruh kegiatan di perpustakaan maupun kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang. Alasan tersebut juga didukung oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab 1 pasal 15 bahwa "pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan". Hal tersebut diharapkan dapat menambah kepuasan peserta didik terhadap kinerja petugas perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.

Hasil penelitian ini sesuai pendapat dari Kotler dkk. (2009), yang menyatakan kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang kemudian dibandingkan dengan harapannya. Menurut Mangkunegara (2009) dikutip dari Pramulaso (2020) kinerja SDM merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupunn kuantitas yang dicapai, per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam hal ini peserta didik merasakan kepuasan setelah merasakan kinerja petugas yang baik dan sesuai dengan harapan peserta didik. Hasil ini juga sesuai dengan teori dari Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Assimilation-Contrast Theory bahwa kepuasan muncul karena adanya kinerja petugas yang diberikan sesuai atau melebihi harapan dari peserta didik. Namun, dapat juga terjadi ketika peserta didik merasa bahwa kinerja petugas memiliki beberapa kekurangan yang masih bisa ditoleransi, peserta didik tetap menganggap harapannya sudah terpenuhi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husen dkk (2018), Pramulaso (2020), dan Wirawan (2020) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di SMK Teuku Umar Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik yang terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial. Nilai t hitung untuk variabel fasilitas perpustakaan sebesar 5,970 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti nilai t hitung signifikan. Hasil dari uji hipotesis yakni koefisien determinasi parsial memiliki pengaruh sebesar $0{,}378^2$ x 100% = 14,29%. Menurut analisis deskriptif kualitas pelayanan diukur dengan 3 indikator dari Bafadal (2009) antara lain pelayanan sirkulasi, pelayanan informasi, dan pelayanan bimbingan belajar. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam kriteria yang baik dengan rata-rata nilai persentase 75,40%. Ketiga indikator tersebut masuk dalam kategori baik. Nilai indeks terendah terdapat pada indikator bimbingan belajar yaitu sebesar 68,58%. Sedangkan nilai indeks

item terendah terletak pada indikator pelayanan bimbingan belajar dengan item nomor 26 sebesar 64,22% yang menyebutkan bahwa "Ruang perpustakaan sering digunakan untuk kegiatan pembelajaran". Peneliti mendapatkan alasan dan jawaban berdasarkan 41 peserta didik dari 97 peserta didik yang memberikan alasan menjawab skor 1 dan 2 pada kuesioner nomor 26 tersebut. Peserta didik mengungkapkan beberapa alasan antara lain karena jarang atau bahkan tidak ada kegiatan pembelajaran dengan guru di perpustakaan (16), fasilitas yang kurang memadai (10), perpustakaan hanya untuk melakukan pelayanan sirkulasi serta tempat membaca (10), dan dapat mengganggu/terganggu peserta didik lain (5). Dari beberapa alasan tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan sekarang sudah jarang digunakan untuk kegiatan pembelajaran karena guru juga jarang mengajak peserta didik untuk melakukan kegiatan pembelajaran di ruang perpustakaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan tempat yang kurang luas dimana ruang perpustakaan dan fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung. Menurut Bafadal (2016), seorang pustakawan atau petugas perpustakaan dapat membantu memberikan bimbingan belajar kepada peserta didik di sekolah dengan bekerja sama dengan guru-guru mata pelajaran, terutama bahasa Indonesia. Namun karena keterbatasan tempat, perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang menjadi jarang melakukan kegiatan pembelajaran di ruang perpustakaan. Jika hal tersebut terlaksana, diharapkan dapat meningkatkan rasa kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Hartono (2016) yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan akan menjadi hal yang sangat penting apabila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka dengan cepat dan tepat dengan pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada kebutuhan pengguna sebagai tolak ukur keberhasilan. Hasil ini juga sesuai dengan teori dari yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Assimilation-Contrast Theory bahwa kepuasan muncul karena adanya kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan dari peserta didik. Namun, dapat juga terjadi ketika peserta didik merasa bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa kekurangan yang masih bisa ditoleransi, peserta didik tetap menganggap harapannya sudah terpenuhi. Teori-teori tersebut menguatkan hasil dari penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik, dimana pada penelitian ini merupakan pengguna dari perpustakaan sekolah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramulaso (2020), Gunartik (2019), dan Nawawi & Puspitowati (2015) dengan kesimpulan hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Fasilitas Perpustakaan (X1), Kinerja Petugas (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y) di SMK Teuku Umar Semarang

Hasil penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil nilai signifikan F sesuai dengan dasar pengambilan keputusan yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Maka dihasilkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Teuku Umar Semarang. Dilihat dari hasil koefisien determinasi simultan yang diperoleh dari Adjusted R Square, ketiga variabel ini secara bersama sama mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 74,3%. Sedangkan sisanya yaitu 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan perolehan persamaan Y = 2,746 + 0,227X1 + 0,315X2 + 0,379X3 + e dihasilkan koefisien bernilai positif yang menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan peserta didik SMK Teuku Umar Semarang. Konstanta sebesar 2,746 berarti jika fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan sebesar 0 maka kepuasan peserta didik 2,746. Nilai persamaan regresi variabel fasillitas perpustakaan (X1) sebesar 0,227, nilai koefisien tersebut bertanda positif menunjukkan bahwa variabel fasilitas perpustakaan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan kenaikan fasilitas perpustakaan sebesar 0,227. Nilai persamaan regresi variabel kinerja petugas (X2) sebesar 0,315. Nilai koefisien tersebut bertanda positif menunjukkan bahwa variabel kinerja petugas mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan kenaikan fasilitas perpustakaan sebesar 0,315. Nilai persamaan regresi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,379. Nilai koefisien tersebut bertanda positif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,379.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Assimilation-Contrast Theory bahwa kepuasan muncul karena adanya kinerja aktual dari fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan dari peserta didik. Namun, dapat juga terjadi ketika peserta didik merasa bahwa fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan memiliki beberapa kekurangan yang masih bisa ditoleransi, peserta didik tetap menganggap harapannya sudah terpenuhi. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wirawan (2020) yang menghasilkan kesimpulan bahwa fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan, dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, pada penelitian oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan, fasilitas, dan kinerja pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sebesar 64,4%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Asyro dkk. (2020) juga menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh secara serempak (simultan) terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Kota Pekanbaru.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait fasilitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik SMK Teuku Umar Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan fasillitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik sebesar 73,3%. Secara parsial fasillitas perpustakaan, kinerja petugas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, yakni pengaruh fasilitas perpustakaan 8,76% terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh kinerja petugas sebesar 10,24% terhadap kepuasan peserta didik. Pengaruh kualitas pelayanan sebesar 14,29% terhadap kepuasan peserta didik.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain : (1) koleksi non buku pelajaran dan buku fiksi perlu ditambah, serta buku-buku yang sudah rusak dan tidak terpakai perlu dilakukan penataan ulang atau dilakukan pemusnahan; (2) petugas perpustakaan perlu melakukan kerja sama dengan guru kelas dan guru mata pelajaran dalam program literasi untuk meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan bimbingan belajar; (3) sekolah perlu membuka program magang dengan sistem rolling yang dapat

diikuti oleh peserta didik; (4) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini dengan menambah variabel di luar variabel bebas yang terdapat dalam peneltian ini, sehingga dapat ditemukan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik.

Daftar Pustaka

Asyro, M., Kartikowati, R. S., & Marzuki. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan), 8(2). https://jmp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JMP/index

Bafadal, I. (2016). Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Bumi Aksara.

Darmono. (2004). Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. PT Grasindo. Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit Universitas DIponegoro.

Gunartik, & Nainggolan, N. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). Jurnal Akuntansi Barelang, 3(2), 29–39.

Hartono. (2016). Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional (Rose KR, Ed.). Ar-Ruzz Media .

Husen, Z., & Nursia. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Khairun Ternate. Jurnal Manajemen Sinergi, 5(2). https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/JMS

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2009). Marketing Management. Pearson Education Limited. www.pearsoned.co.uk.

Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 1(2), 57–68. https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542

Moenir. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara.

Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta. Dalam Jurnal Ekonomi: Vol. XX (Nomor 02).

Nurcahyono, Supriyanto, & Sumartini, E. S. (2015). Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah (Mustafa & T. Haryono, Ed.; 1 ed.). Perpustakaan Nasional RI.

Pangesti, A. W., Oktarina, N., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. Economic Education Analysis Journal, 9(1), 1–17. https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.36909

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 24 (2014).

Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina

Sarana Informatika , 18(1), 68–74. https://doi.org/10.31294/jp.v17i2

Robbins, S. P., Judge, T. A., & Campbell, T. T. (2016). Organizational Behaviour (2 ed.). Pearson.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA. Sutarno NS. (2006). Perpustakaan dan Masyarakat (Revisi). Sagung Seto.

Suwartiningsih, R. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur. Jurnal Ilmu Manajemen, 3(2). https://doi.org/10.33474/manajemen.v3i2.1577

Tjiptono, F. (2000). Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer. ANDI. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality dan Satisfaction (4 ed.). ANDI.

Wirawan, A., & Risfandi. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Journal of Applied Business Administration, 2(1).