

Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Negeri Semarang

Dwi Endah Prasetyo^{1*}, Ismiyati²

^{1,2} Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v2i3.56571

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, 14 November 2021
Disetujui, 20 November 2021
Dipublikasikan, 31 Desember 2021

Keywords:

Service, Library Facilities, Librarians performance, and Users Satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pelayanan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di Perpustakaan Pusat UNNES yaitu sebanyak 116 orang dengan teknik pengambilan sampel incidental sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan (1) secara simultan pelayanan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang yaitu sebesar 45.1%, (2) secara parsial pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang sebesar 12,81%, (3) Fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang sebesar 39,18%, (4) dan kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang sebesar 49,98%.

Abstract

The purpose of this study was to obtain empirical evidence of the influence of services, library facilities and librarian performance on user satisfaction at the Central Library of the State University of Semarang. The population in this study were all visitors to the UNNES Central Library as many as 116 people with incidental sampling technique. Data collection methods used in this study, namely using a questionnaire, observation and documentation. Analysis of the data using descriptive analysis of percentages and multiple linear regression. The results showed (1) simultaneously service, library facilities and librarian performance had an effect on user satisfaction at the Central Library of the State University of Semarang which was 45.1%, (2) partially the service had an effect on user satisfaction at the Central Library of the State University of Semarang of 12.81. %, (3) library facilities have an effect on user satisfaction at the Central Library of Semarang State University by 39.18%, (4) and librarian performance has an effect on user satisfaction at the Central Library of Semarang State University by 49.98%.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses yang dialami dalam kehidupan manusia yang berlangsung secara terus menerus. Dalam kehidupan manusia pendidikan ini memiliki fungsi sebagai persiapan diri dari seseorang untuk menjadi manusia secara utuh, sehingga akan memberikan perubahan yang lebih baik dan hidup wajar sebagai manusia serta mampu menunaikan tugas-tugas dalam kehidupannya.

Perkembangan dunia informasi saat ini sangat cepat, berbagai informasi beredar luas dimasyarakat, kebutuhan juga mengalami peningkatan yang signifikan. Perpustakaan dapat menunjang suatu eksistensi perguruan tinggi, karena perpustakaan sebagai tempat mengelolan dan pusat sumber informasi ilmiah yang sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi. Basuki (2003) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dituntut untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan insan akademika.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan social untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar

pihak terjait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra atau image pelanggan khususnya mahasiswa. Citra pelayanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada persepsi penyedia jasa saja, akan tetapi juga berdasarkan pada persepsi pengguna.

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawaan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu ruangan yang memadai. Setelah adanya ruangan yang cukup, hal pertama yang dilihat oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Bila pelayanan suatu perpustakaan bagus, maka akan bagus pula citra suatu perpustakaan dimata penggunanya. Gedung dan fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada diperpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata penggunanya. Bisa jadi suatu perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun didalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjungnya.

Perpustakaan membutuhkan sarana dan prasarana atau fasilitas untuk menunjang aktivitas dan pekerjaan didalamnya. Prastowo (2012) menyatakan bahwa sarana ataupun fasilitas merupakan salah satu kebutuhan pokok di dalam perpustakaan sekolah. Sarana dan prasarana berhubungan erat dengan pelayanan per-

pustakaaan. Penggolongan jenis sarana dan prasarana itu berbeda. Sarana itu lebih teruju pada arti alat-alat yang dibutuhkan langsung dan keseharian dari pelayan perpustakaan tersebut. Alat-alat tersebut misalnya; pensil, pensil warna, pena, kertas, buku catatan, blangko surat, amplop, karbon, kertas marmer, penggaris, stempel, dan lain sebagainya dan sifatnya itu habis pakai.

Penyelenggaraan perpustakaan adalah seluruh proses rangkaian kegiatan yang diawali dengan perencanaan dan pembentukan perpustakaan, pengelolaan, dilanjutkan dengan pembinaan. Untuk mengetahui apakah pembinaan tersebut berhasil atau sebaliknya mengalami kegagalan, maka diperlukan indikator-indikator yang ditetapkan sebelumnya. Indikator-indikator tersebut adalah masukan, proses, keluaran atau hasil, dampak yang dihasilkan/ dirasakan, pengaruh, keuntungan.

Wibowo (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Berdasarkan pengertian kinerja dan pengertian pustakawan di atas, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pustakawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh orang yang ahli dalam bidang perpustakaan.

Peran pustakawan sebagai tenaga profesional sebagaimana diatur dalam keputusan MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002, memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi ditempat kerjanya. Peranya yang utama adalah sebagai pengorganisasian bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan

pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisasikan sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan. Untuk mewujudkannya, maka pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik dengan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai. Lislely (2004) menyatakan bahwa sumber daya terbesar dari setiap organisasi akan berfungsi lebih efisien dan lebih efektif apabila mereka yang bekerja didalamnya disemangati untuk berkembang secara profesional, dan untuk menggunakan pendekatan tersebut dalam tugas-tugas organisasi yang sedang dijalankan.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna menjadi topik yang menarik dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang saat ini sering dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan.

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pengguna sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Lupiyoadi dan Hamdani (2013) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai. Menurut Rangkuti (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersi-

fat situasi sesaat. Ternyata banyak sekali faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, untuk itu perlu adanya perhatian khusus dari penyedia jasa yang ada sehingga bila pelanggan merasa puas maka akan membawa keuntungan bagi perusahaan jasa tersebut antara lain pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain, citra perusahaan di mata masyarakat baik dan yang paling penting pelanggan mau kembali lagi.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada Per-

pustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka di perpustakaan pusat UNNES. Sampel yang telah di hitung dengan menggunakan rumus iterasi dan diperoleh sebesar 116 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah insidental sampling. Data dianalisis dengan analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda.

Tabel 1. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.11.376	3.579		3.178	.002
	Pelayanan	.243	.060	.234	4.052	.000
	Fasilitas	.509	.083	.391	6.098	.000
	Kin_pustakawan	.465	.068	.454	6.858	.000

Sumber: Data yang diolah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa hasil masing-masing variabel bebas pelayanan yaitu kompetensi pegawai memiliki sig. $0,001 < 0,05$ maka, H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel fasilitas perpustakaan memiliki

sig. $0,00 < 0,05$ maka, H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kinerja pustakawan memiliki sig. $0,00$ maka, H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1312.734	3	437.578	70.291	.000 ^a
	Residual	697.223	112	6.225		
	Total	2009.957	115			

a. Predictors: (Constant), X₃, X₁, X₂

Sumber: Data yang diolah

Dari hasil tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 70,291 dengan nilai signifikansi 0,000. Angka $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kinerja pustakawan (X3), berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) perpustakaan pusat UNNES.

Tabel 3. Determinasi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.644	2.495

a. Predictors: (Constant), X₃, X₁, X₂
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah

Dari table 3 diatas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,644. Nilai Adjusted R square dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya R² yaitu sebesar 64,4% hal ini berarti sebesar 64,4% kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNNES dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kinerja perpustakaan (X3). Sedangkan sisanya 35,6% dijelaskan oleh faktor lain diluar model regresi yang telah diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Pelayanan

Interval %	Kriteria	Frek	%
81,25 - ≤ 100	Sangat baik	102	87,9%
62,50 - < 81,25	Baik	14	12,1%
43,75 - < 62,50	Kurang baik	0	0,0%
0,00 - < 43,75	Tidak baik	0	0,0%
Jumlah		116	100%
Rata-rata		85,9	

Sumber : Data yang diolah

Tabel 5. Rerata Persentase Indikator Pelayanan

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Pelayanan Sirkulasi	85,72%
2.	Pelayanan Informasi	87,45%
3.	Pelayanan Bimbingan	83,62,8%

Sumber : Data yang diolah

Tabel 6. Hasil deskriptif persentase fasilitas perpustakaan

Interval Persen	Kriteria	Frek	Persentas i
81.25 - ≤ 100	Sangat lengkap	93	80.2%
62.50 - < 81.25	Lengkap	23	19.8%
43.75 - < 62.50	Kurang lengkap	0	0.0%
0,00 - < 43.75	Tidak lengkap	0	0.0%
Jumlah		116	100%
Rata rata			86,7%

Sumber: Data yang diolah

Tabel 7. Rata-rata Persentase Indikator Fasilitas

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Ruangan perpustakaan	86,31%
2.	Peralatan	86,75%
3.	Koleksi	87,02%

Sumber: Data yang diolah

Tabel 8. Distribusi Jawaban Kinerja Pustakawan

Interval Persen	Kriteria	Frek	%
81.25 - ≤ 100	Sangat baik	102	87,9%
62.50 - < 81.25	baik	14	12,1%
43.75 - < 62.50	Kurang baik	0	0,0%
0,00 - < 43.75	Tidak baik	0	0,0%
Jumlah		116	100%
Rata-rata		85,9	

Sumber: Data yang diolah

Tabel 9. Rata-rata Persentase Dari Indikator Kinerja Pustakawan

No	Indikator	Rerata
1	Kuantitas	85,34%
2	Kualitas	86,69%
3	Ketepatan waktu	86,21%
4	Komitmen	85,06%

Sumber: Data yang diolah

Tabel 10. Analisis Deskriptif Persentase Kepuasan Pengguna (Y)

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentase
81.25 - ≤ 100	Sangat puas	84	72.4%
62.50 - < 81.25	Puas	32	27.6%
43.75 - < 62.50	Kurang puas	0	0.0%
0,00 - < 43.75	Tidak puas	0	0.0%
Jumlah		116	100%
Rata-rata		84.1%	

Sumber: Data yang diolah

Tabel 11. Rata-rata Persentase indikator Kepuasan Pengguna

No	Indikator	Rata-Rata
1	<i>Tangible</i>	85,33%
2	<i>Reliability</i>	86,88%
3	<i>Responsive</i>	87,08%
4	<i>Assurance</i>	83,58%
5	<i>Emphaty</i>	89,02%

Sumber: Data yang diolah

Analisis deskriptif presentase ini digunakan untuk mendeskripsikan data dari masing-masing variabel penelitian yaitu pelayanan perpustakaan, fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 116 mahasiswa. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu SP (sangat puas) dengan skor 4, jawaban P (puas) dengan skor 3, jawaban KS (kurang puas) dengan skor 2, jawaban (TS) tidak puas dengan skor 1.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikuatkan dari analisis deskripsi variabel pelayanan. Berdasarkan tabel 4 bahwa hasil penelitian dengan menggunakan deskriptif persentase untuk variabel pelayanan diperoleh

sejumlah 21 pengunjung (18,1%) menjawab pada kriteria dan 95 pengunjung (81,9%) menjawab pada kriteria sangat baik. Secara klasikal persentase fasilitas perpustakaan sebesar 85,8% dengan kriteria baik. Jadi, dilihat dari jawaban responden dapat dikatakan bahwa pelayanan perpustakaan pusat UNNES termasuk dalam kriteria tinggi.

Pada variabel pelayanan perpustakaan, penilaian dilakukan dengan 3 (tiga indikator yaitu: Pelayanan sirkulasi, pelayanan informasi dan pelayanan bimbingan). Rata-rata yang tertinggi berada pada indikator pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi pada pengunjung tergolong pada kriteria sangat baik yaitu sebesar 85,73%, angka tersebut menunjukkan bahwa pengunjung mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini berarti, semakin baik komunikasi interpersonal, maka kualitas pelayanan semakin meningkat dan sebaliknya. Selain itu, lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti, semakin baik lingkungan kerja fisik, maka kualitas pelayanan semakin meningkat dan sebaliknya.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Runtunuwu et al., (2014); Aryanto & Suratman (2021) bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, agar kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNNES meningkat maka pihak manajemen perlu selalu meningkatkan pelayanannya.

Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat UNNES

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung analisis deskriptif pada tabel 6 bahwa untuk variabel fasilitas diperoleh sebanyak 23

pengunjung (19,8%) menjawab dalam kriteria lengkap dan 93 pengunjung (80,2%) menjawab dalam kriteria sangat lengkap. Secara klasikal persentase fasilitas perpustakaan sebesar 86,7% dengan kriteria sangat lengkap. Jadi dapat dikatakan bahwa fasilitas yang berada di dalam perpustakaan pusat UNNES sudah termasuk dalam kriteria lengkap.

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui tingkat fasilitas yang dijelaskan melalui beberapa indikator, indikator pada variabel fasilitas tertinggi diperoleh pada indikator koleksi pada perpustakaan. Pengunjung yang memiliki kepuasan tertinggi, tentunya memiliki keadaan psikologis yang baik ketika menghadapi berbagai macam kondisi dan ketika memanfaatkan koleksi yang ada. Indikator koleksi tersebut memiliki nilai rata-rata 87,02%. Angka tersebut menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan tergolong sangat lengkap. Berdasar jawaban responden, berarti pengunjung sudah terbiasa ketika berada di dalam ruangan perpustakaan dengan memanfaatkan koleksi yang ada sehingga ketika para pengunjung berada di dalam perpustakaan bisa mencari buku koleksi dengan lengkap sesuai yang dibutuhkan. Sedangkan indikator terendah pada variabel fasilitas yaitu indikator ruangan. Berdasarkan jawaban responden, ruangan perpustakaan yang ada pada perpustakaan memiliki minat pengunjung yang tergolong tinggi yaitu sebesar 86,31%. Namun dibandingkan dengan indikator lain, indikator ruangan perpustakaan berada pada posisi yang paling rendah. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian dari responden sudah merasa nyaman ketika berada pada ruangan perpustakaan, namun sebagian dari responden juga masih ada yang kurang puas dan maksimal untuk ruangan yang disediakan.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Wirawan & Risfandi (2018); Gun-

artik & Nainggolan (2019) bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNNES adalah dengan selalu meningkatkan fasilitas yang lebih baik, nyaman dan memadai.

Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung analisis deskriptif bahwa variabel kinerja pustakawan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu kuantitas kerja, kualitas, ketepatan waktu dan komitmen. Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel kinerja pustakawan diperoleh sebanyak 14 pengunjung (12,1) menjawab dalam kriteria baik dan 102 pengunjung (87,9%) menjawab dalam kriteria sangat baik. Secara kriteria persentase kinerja pustakawan sebesar 85,9% dengan kriteria sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan pusat UNNES termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui kinerja pustakawan yang dijelaskan melalui beberapa indikator. Indikator tertinggi pada variabel kinerja pustakawan terdapat pada indikator kualitas pelayanan yaitu sebesar 86,69%, angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada setiap pengunjung tergolong baik. Melihat pada jawaban responden untuk kualitas pelayanan pada perpustakaan pusat UNNES yang diberikan kepada pengunjung ini membuktikan bahwa kualitas yang diberikan di setiap pengunjung sudah menjadi prioritas utama untuk mewujudkan kepuasan kepada setiap pengunjung yang ada. Sedangkan indikator terendah terdapat pada komitmen. Berdasarkan jawaban responden, indikator komitmen masih

tergolong tinggi yaitu sebesar 85,06%. Namun dibandingkan dengan indikator yang lain, indikator komitmen berada pada posisi paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam tahap komitmen di dalam kinerja pustakawan untuk para pengunjung.

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pengguna, diperoleh sebanyak 32 pengunjung (27,6%) menjawab dalam kriteria puas dan 84 (72,4%) menjawab dalam kriteria sangat puas. Secara klasifikasi persentase kinerja pustakawan sebesar 84,1% dengan kriteria sangat puas. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna pada perpustakaan pusat UNNES termasuk dalam kriteria baik.

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui kepuasan pengguna pada perpustakaan yang telah dijelaskan melalui beberapa indikator. Variabel kepuasan pengguna tertinggi terdapat pada indikator empathy yaitu sebesar 89,02%. Angka tersebut menunjukkan bahwa empati kepada setiap pengunjung tergolong dalam kriteria baik. Berdasar jawaban responden, pengunjung pada perpustakaan sangat puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan dengan adanya kepuasan pengguna maka perpustakaan bisa mengukur kekurangan dan hambatan apa saja yang perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan indikator terendah yaitu terdapat pada indikator assurance. Berdasarkan jawaban responden, assurance pada pengunjung masih tergolong tinggi yaitu sebesar 83,58%. Namun dibandingkan dengan indikator yang lain, indikator assurance berada pada posisi paling rendah. Hal ini dapat diartikan bahwa masih ada beberapa pengunjung yang kurang mendapatkan assurance serta cara mengatasinya.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Wirawan & Risfandi (2018) bahwa kinerja pustakawan berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan pusat UNNES harus selalu meningkatkan kinerja pustakawanya agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNNES. Hal ini merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola.

Pengaruh pelayanan, fasilitas dan kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pelayanan, fasilitas dan kinerja pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan dilakukan dengan baik, didukung adanya fasilitas yang memadai dan imbangi dengan kinerja pustakawan maka secara bersama sama akan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketiga variabel ini secara bersama sama mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 64,4%. Sedangkan sisanya yaitu 35,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNNES paling tidak manajemen perpustakaan pusat UNNES selalu memperhatikan pelayanan, fasilitas yang memadai dan didukung kinerja pustakawan yang handal.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini bahwa (1) secara simultan pelayanan perpustakaan, fasilitas dan kinerja pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan pusat Universitas Negeri Semarang, (2) pelayanan perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan pusat Universitas Negeri Semarang. (3) fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan

pusat Universitas Negeri Semarang. (4) kinerja pustakawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan pusat Universitas Negeri Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanto, Muchammad Zuli Dan Bambang Suratman. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*. 9(2)
- Basuki, Sulistyono. (2003). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud.
- Gunartik & Nora Pitri Nainggolan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*. 3(2) <https://doi.org/10.33884/Jab.V3i2.1250>
- Kydd, Lesley. (2004). *Pengembangan profesional untuk manajemen pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba.
- Prastowo, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Runtunuwu, Johanes Gerardo, Sem Oroh, Rita Taroreh. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Emba*. 2(3). 1803-1813
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wirawan, Adhitomo & 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). 20-28.