

**PENGARUH FASILITAS PERPUSTAKAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG MASYARAKAT****Eka Fitriyani[✉], Hengky Pramusinto**

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel*Sejarah Artikel:*

Diterima April 2018

Disetujui Mei 2018

Dipublikasikan

Juni 2018

*Keywords:**Library Facilities;**Librarian Performance;**The Quality of Services;**Visit Interest;***Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat baik secara simultan maupun parsial. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2017 dengan jumlah 1.500 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling* dan didapatkan responden dengan jumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan angket, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, analisis deskriptif persentase, dan analisis uji hipotesis dengan bantuan program *SPSS For Windows 16*. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yang dihitung dengan SPSS diperoleh $7,549 + 0,306 X_1 + 0,132 X_2 + 0,139 X_3$. Hasil uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 28,145 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka ini berarti secara simultan maupun parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang.

Abstract

The aim of this research is to get empirical proof about the influence of library facilities, services quality, and librarian performance to the community interest to visit the library in Pemalang district either simultaneously or partially. The population in this research was all the visitors in the library Pemalang District which is 1.500 person. A technique of data collection with incidental sampling method which is 100 person. A method of data collection in this research is questionnaire, observation, documentation, and conducting interviews. Data analysis in this research is using the method of multiple analysis linear regression, fit and proper analysis, percentage descriptive analysis, and hypothesis test analysis with the help of SPSS for windows 16 program. The results showed multiple linear regression equations calculated with SPSS obtained $7,549 + 0,306 X_1 + 0,132 X_2 + 0,139 X_3$. The result of simultaneous test obtained F_{count} equal to 28,145 with significance $0,000 < 0,05$ then this mean simultaneously or partially there is positive and significant influence between library facilities, services quality, and librarian performance to the community interest to visit The Library in Pemalang District.

[✉]Alamat korespondensi:

Gedung L1 Lantai 1 FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: ekaf.95@gmail.com

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum merupakan salah satu pusat informasi yang disediakan secara umum serta dapat dinikmati oleh siapa saja. Perpustakaan umum memberikan informasi yang dimiliki kepada semua lapisan masyarakat yang ingin mendapatkannya, sehingga semua anggota masyarakat khususnya yang berada di daerah sekitar perpustakaan umum dapat memperoleh akses informasi dari perpustakaan. Keberadaan perpustakaan umum sebenarnya sangat diperlukan pada suatu daerah. Hal ini disadari Pemerintah Daerah dengan pendirian Perpustakaan Umum yang biasanya terletak di tengah kota. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyatakan 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 tidak hanya berfungsi sebagai sumber belajar yang sangat penting, tetapi juga berfungsi sebagai pusat pelayanan bahan pustaka, tempat bimbingan membaca, pusat belajar mengajar, pusat informasi, pusat penelitian sederhana, dan pusat rekreasi yang dibangun untuk kepentingan masyarakat. Adanya fungsi perpustakaan seperti yang sudah dijelaskan di atas maka perpustakaan harus memiliki fasilitas, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan yang baik. Perpustakaan yang memiliki fasilitas, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan yang baik, maka pemustaka akan tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan dan melakukan aktivitas membaca.

Pengunjung yang datang pada perpustakaan memiliki berbagai alasan dan melakukan kegiatan yang ada pada perpustakaan sesuai dengan tujuannya. Setiap pengunjung memiliki tujuan yang berbeda-beda ketika berkunjung pada perpustakaan. Menurut Endang Gunarti dalam Dini Isnindarwati (2008) menjelaskan bahwa, "Maksud kunjungan ke perpustakaan dibedakan menjadi dua versi, yaitu: pertama adalah kunjungan 'ilmiah', dan kedua adalah kunjungan karena ada dorongan yang lainnya".

Menurut Welly (2012) menjelaskan bahwa, "Rendahnya minat berkunjung, merupakan salah satu faktor yang diduga menyebabkan rendahnya minat seseorang untuk membaca dan memanfaatkan perpustakaan". Jika masyarakat memiliki minat berkunjung yang tinggi, maka akan tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan dengan baik guna meningkatkan wawasannya. Kurang diminatnya perpustakaan oleh penggunanya juga di mungkinkan dapat disebabkan karena beberapa faktor, seperti kurangnya perhatian pada aspek pengadaan dan pemeliharaan koleksi bahan pustaka yang ada, fasilitas yang terbatas, dan kurangnya pelayanan yang baik yang disebabkan oleh kurang maksimalnya kinerja pustakawan.

Banyak perpustakaan yang belum dikelola dengan baik dan pengelolaannya terkesan "yang penting jalan". Berdasarkan fenomena gap yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, menunjukkan bahwa rendahnya minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan ini disebabkan oleh pengelolaannya dilihat dari segi koleksi, fasilitas perpustakaan, dan tenaga pengelola perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dalam perpustakaan itu sendiri dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya bahan-bahan pustaka yang tidak hanya berhubungan dengan pelajaran tetapi berkaitan juga dengan berbagai jenis bacaan yang meningkatkan pengetahuan pengunjung, tersedianya ruangan-ruangan khusus seperti ruang untuk beribadah, ruang baca, ruang komputer, meja, dan kursi untuk membaca di perpustakaan, serta tenaga pengelola yang melayani dengan sebaik mungkin.

Perpustakaan Kabupaten Pemalang ini adalah perpustakaan umum yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat Pemalang yang beralamat di Jalan Alun-alun Timur No.1 Pemalang. Letaknya yang sangat strategis ini berada di pusat kota Pemalang berdekatan dengan alun-alun. Adapun permasalahan yang muncul berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di Perpustakaan Kabupaten Pemalang yaitu mengenai rendahnya minat berkunjung masyarakat Kabupaten Pemalang ke perpustakaan.

Peneliti mendapatkan data dari hasil pengamatan dan wawancara awal dengan beberapa

pegawai perpustakaan yaitu Bapak Nurokhman menjabat sebagai Pengelola Perpustakaan. Berikut ini adalah data pengunjung Perpustakaan Kabupaten Pemalang tahun 2017:

Tabel 1. Data Kunjungan Bulanan Perpustakaan Kabupaten Pemalang Periode Bulan Januari s/d Desember Tahun 2017

Anggota	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
TK dan SD	291	101	83	93	75	91	98	111	96	-	298	98
SMP/MTs	370	194	168	231	172	155	133	97	115	127	172	125
SMA/SMK	548	537	163	506	276	171	164	279	164	180	146	165
Mahasiswa	174	268	345	207	243	164	177	177	147	187	89	153
Pegawai	125	34	93	62	20	35	24	15	27	515	17	25
Umum	307	497	861	653	766	970	672	682	940	1507	1330	925
Total perbulan	2015	1631	1731	1752	1552	1286	1286	1286	1489	2354	2043	1490

Berdasarkan tabel data pengunjung perpustakaan tahun 2017 di atas dapat kita ketahui bahwa minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan Kabupaten Pemalang masih rendah. Terlihat dari tabel data pengunjung bulan Januari sampai dengan bulan Desember mengalami penurunan. Dalam pengambilan data ini peneliti sangat menyayangkan kinerja pegawai perpustakaan Kabupaten Pemalang yang kurang baik karena mereka tidak memiliki data jumlah pengunjung yang lengkap setiap tahunnya dan tidak punya data yang sudah dicatat secara otomatis di komputer. Tidak hanya data pengunjung saja, melainkan data-data yang lainnya juga mereka tidak mempunyai data yang lengkap dan yang siap diberikan kepada informan yang sewaktu-waktu membutuhkan data tersebut. Mereka masih mencatat data dengan manual dan data tersebut juga baru di rekap ketika peneliti meminta data untuk bukti observasi awal, sedangkan informasi yang peneliti terima saat melakukan wawancara dengan Bapak Nurokhman pada hari Rabu, 19 April 2017 pukul 10.00-selesai, bahwa beliau menyampaikan untuk semua data sudah dicatat otomatis di komputer. Dari penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa hasil wawancara dan fakta yang terjadi di lapangan sangatlah jauh berbeda dan tidak sesuai.

Luas gedung perpustakaan Kabupaten Pemalang yaitu 345 m². Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat fasilitas yang sudah bagus dari ruangan yang tertata rapi, bersih, pencahayaan yang baik, dan perpustakaan sudah memasang *Wifi* untuk pengunjung yang ingin

mengakses informasi melalui jaringan internet. Namun, ada beberapa masalah dari fasilitas di sana yaitu adanya ruang ibadah atau mushola yang hanya dapat di manfaatkan oleh pegawai perpustakaan saja dan tidak disediakan untuk pengunjung. Tidak adanya ruang ibadah atau mushola untuk pengunjung sangatlah menjadi masalah, sedangkan perpustakaan buka sampai jam 19.00, sehingga pengunjung harus keluar jauh untuk sholat dan terkadang malas untuk kembali ke perpustakaan lagi padahal mereka belum selesai membaca atau belajar.

Ruang komputer yang kadang terkunci sehingga pengunjung yang tidak mempunyai atau tidak membawa laptop kurang leluasa dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan untuk belajar ataupun mencari informasi terbaru. Selanjutnya untuk papan informasi yang ada di perpustakaan Kabupaten Pemalang ini kurang difungsikan dengan baik, karena ada beberapa papan informasi yang memang sudah rusak dan beberapa lainnya ditemplei informasi mengenai jadwal kereta, lowongan kerja beberapa tahun yang lalu dan bukan informasi yang menyangkut perpustakaan. Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Cici sebagai Pengelola Perpustakaan pada Hari Rabu, 19 April 2017 pukul 11.00-selesai, bahwa beliau menyampaikan papan informasi yang ada di depan perpustakaan digunakan untuk menginformasikan buku-buku baru yang ada di perpustakaan.

Selanjutnya peneliti juga mendapatkan data mengenai jumlah bahan pustaka yang ada di perpustakaan Kabupaten Pemalang tahun

2016/2017 sebanyak 19.268 judul dan 35.834 eksemplar, namun data di atas dirasa masih kurang lengkap dengan kurang rincinya jumlah dari masing-masing jenis buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Pemalang. Seperti yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya bahwa data-data yang ada di perpustakaan Kabupaten Pemalang ini masih kurang lengkap. Peneliti mendapatkan data tersebut juga dari hasil rekap data manual yang baru direkap saat peneliti melakukan observasi awal. Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti menemukan beberapa masalah yaitu koleksi buku-buku yang kurang lengkap, serta buku-buku bacaan juga lebih banyak terbitan lama daripada yang terbitan baru, kurang rapinya penataan buku-buku di rak. Koleksi bahan pustaka yang kurang lengkap antara lain buku manajemen pendidikan, buku ilmu tekstil dan industri, buku masyarakat nelayan, dan koleksi buku pengetahuan serta buku umum lainnya. Buku bacaan yang kurang bervariasi seperti itu menyebabkan pengunjung tidak berminat untuk berkunjung apalagi membaca, karena informasi yang dibutuhkan tidak tersedia di buku referensi perpustakaan.

Selanjutnya untuk segi pelayanan perpustakaan berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan Bapak Sukarno sebagai Ka. Sie. Layanan dan Informasi pada Hari Rabu, 19 April 2017 pukul 13.00-selesai, peneliti merasa sudah baik untuk pelayanan administrasi pembukuan mengenai peminjaman dan pengembalian buku, pelayanan *story telling* untuk TK dan PAUD yang dilaksanakan oleh pihak perpustakaan, serta pelayanan perpustakaan keliling dan program pasca baca untuk masyarakat di daerah-daerah pelosok Kabupaten Pemalang. Namun untuk pelayanan informasi yang ada di perpustakaan Kabupaten Pemalang ini dirasa masih kurang baik, yaitu pelayanan informasi untuk pengunjung baru mengenai pengisian daftar hadir, prosedur, dan persyaratan pembuatan kartu anggota perpustakaan, serta kurang adanya informasi kepada pengunjung mengenai penambahan buku baru.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sukarno mengenai informasi peraturan baru dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan Kabupaten

Pemalang dijelaskan bahwa pembuatannya tidak sulit, hanya mengisi formulir yang dapat diminta di bagian resepsionis lalu mengumpulkan fotocopy KTP untuk umum, fotocopy Kartu Pelajar/Kartu Mahasiswa untuk pelajar dan mahasiswa, pas foto ukuran 2x3 1 lembar, setelah itu semua syarat tersebut dikumpulkan dan pengunjung bisa menunggu kartu dicetak sambil membaca-baca di perpustakaan.

Fakta yang terjadi di lapangan yaitu pengunjung yang ingin membuat kartu anggota perpustakaan terlebih dulu meminta formulir di resepsionis dan mengisi formulir tersebut, setelah itu formulir dibawa pulang untuk ditandatangani oleh ketua RT/RW/Kepala Sekolah dan baru di bawa lagi ke perpustakaan untuk dikumpulkan beserta lampiran lainnya yaitu fotocopy KTP/Kartu pelajar/Kartu Mahasiswa dan pas foto 2x3 1 lembar. Hal tersebut dirasa kurang efektif oleh para pengunjung dikarenakan mereka harus bolak-balik mengurus pembuatan kartu anggotanya, sehingga pengunjung merasa enggan untuk membuat kartu anggota perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan Kabupaten Pemalang ini masih belum bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sikap pustakawan saat melayani dan memberikan informasi kepada pengunjung. Berdasarkan beberapa penjelasan fenomena-fenomena yang mempengaruhi minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan. Untuk itu fenomena tersebut akan diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan berpengaruh terhadap minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan; 2) Apakah fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan; 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan; 4) Apakah kinerja pustakawan berpengaruh terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang?. Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: Untuk mengetahui apakah ada

pengaruh secara simultan antara fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat.

Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan jika mereka bebas memilih. Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan kemudian mereka berminat, maka akan mendatangkan kepuasan. Bila kepuasan berkurang maka minatpun ikut berkurang.

Kunjung adalah kata sifat yang berarti datang atau hadir. Mendatangi adalah hadir melihat dan memanfaatkan apa yang dilihat dan sebagainya. Setiap pengguna perpustakaan pasti memiliki frekuensi kunjungan yang berbeda-beda dalam memanfaatkan koleksi maupun layanan yang ada pada perpustakaan. Pada perpustakaan frekuensi berkunjung merupakan faktor utama keberhasilan suatu perpustakaan. Agar perpustakaan dikunjungi dan banyak pengguna yang datang pada perpustakaan maka sebaiknya perpustakaan menyediakan layanan, fasilitas, koleksi yang memadai, dan selalu diperbaharui secara maksimal.

Oleh sebab itu minat kunjung bukan merupakan faktor turunan tetapi sesuatu aktivitas yang perlu pembiasaan. Menurut Natadjuma (2005:3) menjelaskan bahwa, "Apabila telah menjadi kebiasaan dan setelah menjadi suatu kebutuhan maka minat kunjung bisa menjadi budaya kehidupan". Minat kunjung merupakan kecenderungan jiwa yang mendorong seseorang mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan. Minat kunjung ditunjukkan dengan keinginan yang kuat untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan terutama membaca koleksi perpustakaan. Menurut Darmono (2001:182) menjelaskan bahwa, "Minat kunjung sangat erat kaitannya dengan minat baca dan keterampilan membaca".

Beberapa faktor yang mampu mendorong bangkitnya minat kunjung masyarakat, faktor-faktor tersebut adalah: 1) Rasa ingin tahu yang tinggi atas tempat dan kondisi yang ingin dikunjungi; 2) Keadaan lingkungan yang menarik serta fasilitas yang memadai; 3) Keadaan lingkungan sosial yang ramah juga kondusif.

Artinya keamanan dan kenyamanan harus diutamakan; 4) Tersedianya kebutuhan yang diinginkan; 5) Berprinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan gaya hidup.

Menurut teori Philip Kotler et al (2006:198) dalam *Marketing for Hospitality and Tourism* mengasumsikan bahwa minat berkunjung disetarakan dengan minat pembelian atau minat membeli kembali yang diukur dengan indikator yang sama. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terkait minat berkunjung adalah: 1) Rasa Ketertarikan indikator ini menjelaskan sebagai ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, pelayanan dan lain-lain; 2) Preferensi indikator ini menjelaskan aspek yang banyak dipilih pemustaka sebagai prioritas ketika mengunjungi dan menggunakan perpustakaan; 3) Pencarian informasi indikator ini menjelaskan perilaku pemustaka dalam melakukan temu balik informasi bermacam-macam, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya yaitu latar belakang, pengalaman, serta kebutuhan dari pemustaka.

Selanjutnya fasilitas yang memenuhi di perpustakaan akan memudahkan pengguna memaksimalkan fungsi dari perpustakaan tersebut. Menurut Prastowo (2012:297) "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan". Sarana dan prasarana perpustakaan lebih dikenal oleh masyarakat dengan istilah-istilah seperti ruang perpustakaan, sarana perpustakaan, perabot perpustakaan, perlengkapan perpustakaan, dan peralatan perpustakaan.

Moenir (2001:119) menentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan adalah: 1) Ruang perpustakaan indikator ini menjelaskan sebuah gedung yang diperuntukan perpustakaan diharapkan memiliki sejumlah ruangan untuk menampung berbagai kegiatan perpustakaan; 2) Peralatan perpustakaan indikator ini menjelaskan bahwa perabotan perpustakaan adalah berupa peralatan mebel yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan; 3) Koleksi buku bacaan indikator ini menjelaskan koleksi merupakan modal dasar perpustakaan yang akan menentukan dan

menunjang terhadap kelancaran penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:130) menyatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan.

Indikator variabel kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman dalam Lupiyodi dan Hamdani (2009:182) yang terdiri dari: 1) Bentuk fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal; 2) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi; 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan pada perusahaan; 5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Mangkunegara (2004:67) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja menurut As’ad (2001:48) “Adalah keberhasilan seseorang pekerja terkait dengan keberhasilan dalam menyelesaikan tugasnya, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan

pekerjaan tersebut”. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 mendefinisikan 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.

Dari pengertian kinerja dan pengertian pustakawan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh orang yang ahli dalam bidang perpustakaan. Indikator kinerja pustakawan menurut Mathis dan Jackson (2012:78) adalah: 1) Kuantitas indikator ini menjelaskan seberapa jauh atau baik proses dan hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempatan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas; 2) Kualitas indikator ini menjelaskan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dolar/rupee, jumlah unit, atau siklus kegiatan yang telah diselesaikan; 3) Jangka waktu indikator ini menjelaskan seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain; 4) Kehadiran di tempat kerja yaitu menyangkut tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja yang efektif atau jam kerja hilang; 5) Kemampuan bekerjasama yaitu tingkat kerja sama antar pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah-masalah di atas dan penjelasan dari hasil penelitian yang telah disebutkan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Berkunjung Masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pematang”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pematang. Sugiyono (2015:14)

menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Pematang. Adapun jumlah pengunjung pada bulan November tahun 2017 berjumlah 1.500 orang. Sampel yang akan diambil adalah *incidental sampling*. Cara pengambilan sampel dilakukan secara acak atau kebetulan, yang dijumpai di tempat penelitian.

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah fasilitas perpustakaan dengan indikator ruangan perpustakaan, peralatan perpustakaan, dan koleksi buku bacaan. Variabel kualitas pelayanan bentuk fisik (*Tangible*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*). Variabel kinerja pustakawan dengan indikator kuantitas, kualitas, jangka waktu, kehadiran di tempat kerja, dan kemampuan bekerja sama. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat berkunjung dengan indikator rasa ketertarikan, preferensi, dan pencarian informasi.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan teori Gozhali (2011:53), “Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak, maka dengan membandingkan antara nilai (r_{hitung}) dengan (r_{tabel}) taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5%”. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan jawaban responden terhadap pertanyaan/penyataan dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS dengan menggunakan model Alpha. “Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70”, (Ghozali,2011:48).

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif persentase dengan skala pengukuran yang sudah ditentukan. Analisis regresi linear berganda pada analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Sedangkan pada uji hipotesis yaitu: uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial. “Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel *dependent* atau terikat” (Ghozali,2011:98). Keputusan untuk menentukan apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut: Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $<5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan berpengaruh terhadap minat berkunjung masyarakat.

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/*independent* secara individual menerangkan variasi variabel *dependent*. Kaidah pengambilan keputusannya adalah: Jika nilai signifikansi $t < \alpha$ (0,05) atau koefisien t_{hitung} signifikansi pada taraf $<5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan mempengaruhi minat berkunjung masyarakat. Selanjutnya “Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen” (Ghozali,2011:97).

Perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dilakukan dengan *SPSS for Windows release 16* dapat dilihat dari besarnya *R square*.

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya *constant* terhadap variabel terikat. Variabel fasilitas perpustakaan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kinerja pustakawan (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat berkunjung masyarakat (Y). Koefisien determinasi parsial masing-masing variabel digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut. Besarnya pengaruh X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y , dan X_3 terhadap Y , dicari dengan cara mengkuadratkan r yang diperoleh dari perhitungan program *SPSS For Windows Release 16*.

Selanjutnya pada uji asumsi klasik terdiri dari: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas. “Uji normalitas menurut Ghazali (2011:160) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dapat ditampilkan melalui grafik histogram maupun grafik normal plot. “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*” (Ghozali,2011:105). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan

melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* tidak kurang dari 10% dan VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (Z_{pred}) dengan residunya ($Sresid$). Ghazali (2011:139) mengatakan, “Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y , maka dapat disimpulkan tidak terjadi (bebas) heteroskedastisitas”. Ghazali(2011:166), “Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Pengujian terhadap linearitas dapat dilakukan melalui nilai signifikansi *linearity*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi klasik dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS IBM 16* yang menunjukkan bahwa hubungan variabel dalam penelitian ini adalah linier dimana harga F memiliki signifikansi $\geq 0,05$, dan hubungan antar variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas karena memiliki nilai *Tolerance* yang menunjukkan nilai $> 0,10$ dan nilai VIF yang < 10 . Sedangkan untuk uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Z* yang menunjukkan normalitas pada semua indikator karena tingkat nilai signifikan $> 0,05$.

Tabel 2. Hasil Persamaan Regresi

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.549	2.303		3.278	.001
1 Fasilitas Perpustakaan	.306	.052	.501	5.921	.000
Kualitas Pelayanan	.132	.046	.239	2.869	.005
Kinerja Pustakawan	.139	.070	.170	1.986	.050

Hasil persamaan regresi menghasilkan persamaan yaitu $Y = 7,549 + 0,306 \text{ FAPER} + 0,132 \text{ KUAPEL} + 0,139 \text{ KIPUS} + e$. Dari persamaan tersebut diketahui bahwa satu satuan skor minat berkunjung masyarakat akan dipengaruhi oleh fasilitas perpustakaan 0,306, kualitas pelayanan 0,132, dan kinerja pustakawan 0,139 pada konstanta 7,549. Hal ini berarti fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan sebesar nol maka akan mempengaruhi minat berkunjung masyarakat sebesar 7,549.

Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel yang memiliki kontribusi terbesar adalah variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,306 yang artinya bahwa fasilitas perpustakaan sangat mempengaruhi besarnya peningkatan minat berkunjung masyarakat, sedangkan variabel yang memiliki kontribusi terendah adalah variabel kualitas pelayanan sebesar 0,132 yang artinya variabel kualitas pelayanan cukup mempengaruhi minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan pada uji F dengan F_{hitung} sebesar 28,145, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat. Sementara berdasarkan hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi simultan disimpulkan bahwa besarnya fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat secara simultan sebesar 45,1% dan sisanya sebesar 54,9% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji parsial (Uji t) memperoleh hasil uji t untuk variabel fasilitas perpustakaan diperoleh $t_{hitung} = 5,921$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} signifikan, sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya hipotesis fasilitas perpustakaan (H2) yang dinyatakan dalam penelitian ini yaitu “ada pengaruh positif fasilitas perpustakaan terhadap minat berkunjung masyarakat” diterima. Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} = 2,869$ dengan signifikansi $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} signifikan, sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya hipotesis kualitas pelayanan

(H3) yang dinyatakan dalam penelitian ini yaitu “ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung masyarakat” diterima. Selanjutnya hasil uji t untuk variabel kinerja pustakawan diperoleh $t_{hitung} = 1,986$ dengan signifikansi $0,050 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} signifikan, sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya hipotesis kinerja pustakawan (H4) yang dinyatakan dalam penelitian ini yaitu “ada pengaruh positif kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat”, diterima.

Koefisien determinasi simultan diperoleh diperoleh dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,451. Dengan demikian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan secara bersama-sama mempengaruhi minat berkunjung masyarakat sebesar 45,1% dan sisanya sebesar 54,9% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Koefisien determinasi parsial diperoleh hasil bahwa fasilitas perpustakaan (X_1) terhadap minat berkunjung (Y) sebesar 32,26%, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel fasilitas perpusatakaan (X_1) dikuadratkan yaitu $(0,568)^2 \times 100\%$. Besarnya kualitas pelayanan (X_2) terhadap minat berkunjung (Y) sebesar 9,98%, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) dikuadratkan yaitu $(0,316)^2 \times 100\%$. Besarnya kinerja pustakawan (X_3) terhadap minat berkunjung (Y) sebesar 5,42%, hasil yang diperoleh dari koefisien korelasi parsial untuk variabel kinerja pustakawan (X_3) dikuadratkan yaitu $(0,233)^2 \times 100\%$. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel fasilitas perpustakaan (X_1) mempunyai pengaruh yang besar terhadap minat berkunjung masyarakat (Y) ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pematang dan variabel kualitas pelayanan (X_2), kinerja pustakawan (X_3), mempengaruhi terhadap minat berkunjung masyarakat (Y) akan tetapi lebih kecil.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat

ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut : 1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, maka minat berkunjung masyarakat semakin meningkat; 2) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, maka minat berkunjung masyarakat semakin meningkat. 3) Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pustakawan yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, maka minat berkunjung masyarakat semakin meningkat; 4) Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan, semakin baik kualitas pelayanan, dan semakin baik kinerja pustakawan, maka minat berkunjung masyarakat akan semakin baik pula.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ditemukan ada indikasi kelemahan pada : Indikator koleksi buku bacaan masih kurang baik. Jadi, perlu adanya pemeliharaan dan perawatan koleksi buku bacaan di perpustakaan. Dengan demikian, pengunjung merasa puas ketika membaca ataupun meminjam buku dengan kondisi buku yang terawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, B., & Harnanik, H. (2015). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Siswa Kelas XI SMK Islam Nusantara Comal Kabupaten Pemalang. *Dinamika Pendidikan*, 10 (1),
- Arti, Tri Yuni., & A.Rony Yulianto.(2015). Fasilitas Perpustakaan Universitas dan Minat Berkunjung Mahasiswa Pendidikan Ekonomi ke Perpustakaan Universitas Pancasakti Tegal. *CAKRAWALA: Jurnal Penelitian dan Wacana Pendidikan* Vol.9 No.1 Mei 2015. Universitas Pancasakti Tegal.
- Aryadi, Ardi Yus. 2012. "Pengaruh Sikap Petugas Perpustakaan Terhadap Minat Berkunjung Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Hewan".Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Darmono, H. Agus. 2001. *Manajemendan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cet.1. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Undip.
- (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Undip.
- Hermawan, Rachman. & Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto, 2010.
- Irianto, R., & Marimin, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 9 Semarang Tahun 2014/2015. *Economic Education Analysis Journal*, 4 (2).
- Ismiyati, I. (2016). Faktor Daya Tarik dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi Mahasiswa : Studi FE UNNES. *Dinamika Pendidikan*, 6 (2), 170-187.
- Kotler, Philip, John T. Bowen, and James C. Makens. 2006. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Fourth Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Mahmud, A. (2008). Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi. *Dinamika Pendidikan*, 3 (1).
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Prastowo, Andi (Ed). 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Prasetyo, P. (2011). Pengaruh Disiplin Siswa Dan Fasilitas Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Mata Pelajaran Ekonomi. *Dinamika Pendidikan*,3(2).
- Rukmana, N.A., & Marimin, M. (2017). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan, Dan Pengelolaan Bahan Pustaka Terhadap Minat Membaca Siswa Kelas XI di Perpustakaan SMK Palebon Semarang Tahun 2015/2016.*Economic Education Analysis Journal*,6 (1).
- Sinaga, A., & Kusumantoro, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi

Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana
Artha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*, 10 (1).