



**PENGARUH KOMUNIKASI, FASILITAS PERPUSTAKAAN,
DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
DAERAH KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Ayu Widi Pangesti

7101415179

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.
NIP 197810072003122002

Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP 197610222008121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si.
NIP 198201302009121005

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 5 Nopember 2019

Penguji I

Dra. Nanik Suryani, M. Pd.
NIP 195604211985032001

Penguji II

Penguji III

Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP 197610222008121002

Dr. Nina Oktarina. S. Pd., M. Pd.
NIP 197810072003122002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph. D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Widi Pangesti

NIM : 7101415179

Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 10 Agustus 1997

Alamat : Desa Rengging RT 006/001 Kecamatan Pecangaan,
Kabupaten Jepara, Jawa Tengah

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya.

Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Oktober 2019

Ayu Widi Pangesti

NIM 7101415179

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Allah tidak memberati seseorang melainkan apa yang terdaya olehnya”. (QS Al-Baqarah: 286)

Persembahan

1. Untuk Ibu Sulikah, Bapak Suliyono, dan Adikku Delta Fadilah Syakhiah yang selalu menyemangati dan mendoakanku
2. Guru dan dosen ku yang telah mendidik dan membimbingku
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening*” dalam rangka menyelesaikan studi strata 1 (S1) untuk mencapai gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Semarang.

Penyusunan skripsi ini telah mendapat banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dengan segenap rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian untuk penyusunan skripsi.
3. Ahmad Nurkhin S. Pd., M. Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberi izin penelitian.
4. Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd. Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Dr. H. Muhsin, M. Si. Dosen wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan motivasi.
7. Umar Chotob, SH., M. Si. Kepala Dinas Kearsiapan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Pegawai Dinas Kearsiapan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam melaksanakan penelitian.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dalam peningkatan mutu pendidikan di Indonesia pada umumnya dan bermanfaat bagi para pembaca pada khususnya.

Semarang, Oktober 2019

Penulis

SARI

Pangesti, Ayu Widi. 2019. “*Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd. Pembimbing II. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.

Kata Kunci: Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, Lingkungan Kerja Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah kualitas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Melalui kualitas pelayanan yang diberikan harapannya kebutuhan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh variabel eksogen yaitu komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap variabel endogen yaitu kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara yang jumlahnya tidak diketahui. Berdasarkan populasi tersebut diambil sebanyak 115 responden dengan perhitungan rumus iterasi dan menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi validitas dan reliabilitas konstruk serta fit model pada asumsi SEM dengan Smart PLS sehingga model dinyatakan layak. Terdapat tiga hipotesis yang ditolak. Sementara itu, komunikasi berpengaruh 32,4% terhadap kualitas pelayanan, fasilitas perpustakaan berpengaruh 36,9% terhadap kualitas pelayanan, lingkungan kerja fisik berpengaruh 28% terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh 72,8% terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Sementara itu, kualitas pelayanan berhasil memediasi komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan secara berturut-turut berpengaruh sebesar 23,6%, 26,9%, dan 20,4%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa 7 dari 10 hipotesis yang diajukan diterima.

Saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah pihak perpustakaan perlu meningkatkan kualitas komunikasi yang terjalin dengan pengguna perpustakaan, penyediaan fasilitas perpustakaan yang lebih baik lagi, penyesuaian penggunaan warna cat dinding dengan kondisi di perpustakaan, memberikan pelayanan lebih tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan yang ada, dan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan pengguna perpustakaan.

ABSTRACT

Pangesti, Ayu Widi. 2019. *"The Influence of Communication, Library Facility, and Physical Work Environment towards Library User Satisfaction through Service Quality as Intervening Variable in the Department of Archives and Jepara Regency Regional Library"*. Final Project. Economics Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor I. Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd. Advisor II. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.

Keywords: Communication, Library Facility, Physical Work Environment, Service Quality, Library User Satisfaction

One of the factors that influences the library user satisfaction is service quality. To achieve library user satisfaction then the library must provide quality towards the service given. It is expected that the needs of library user can be fulfilled in line with the expectation through service quality provided. The aim of this study is to test the influence of exogenous variables namely communication, library facility, and physical work environment towards endogenous variable, namely library user satisfaction through service quality as an intervening variable.

The population of study were library visitors in the Department of Archives and Jepara Regency Regional Library which the number were not known. Based on this population, 115 respondents were taken by the calculation of iteration formula and incidental sampling technique. Data collection technique used in this study was questionnaire. The analytical method used was Structural Equation Model (SEM) with Smart PLS 3.0 analysis tool.

The results showed that the research model had fulfilled construct validity and reliability as well as fit model on SEM assumption with Smart PLS so that the model was declared feasible. There were three hypotheses rejected. Meanwhile, communication influenced 32.4% on service quality, library facility influenced 36.9% on service quality, physical work environment influenced 28% on service quality. Furthermore, service quality had 72.8% influence on library user satisfaction. Moreover, service quality successfully mediated communication, library facility, and physical work environment on library user satisfaction respectively influenced as big as 23.6%, 26.9%, and 20.4%. This research concluded that 7 out of 10 proposed hypotheses were accepted.

Suggestions given from this study are the library should improve its communication quality that exists with the library user, provide better library facility, adjust the use of wall paint colors to the conditions in the library, give more in time service in accordance with the existing service hours, and be more responsive in providing services and handling complaint of library user.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Cakupan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	13
1.6. Manfaat Penelitian	15
1.7. Orisinalitas Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>).....	18
2.1.1. Teori Kognitif Sosial (<i>Social Cognitive Theory</i>)	18
2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi	19

	Halaman
2.2.1 Pengertian Komunikasi	19
2.2.2 Unsur-unsur Dalam Komunikasi.....	21
2.2.3. Bentuk Dasar Komunikasi	22
2.2.4. Prinsip-prinsip Komunikasi.....	23
2.2.5. Model Komunikasi Paradigma Harold Lasswell.....	24
2.2.6. Indikator Komunikasi.....	26
2.3. Tinjauan Tentang Fasilitas Perpustakaan	26
2.3.1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan	26
2.3.2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan	27
2.3.3. Indikator Fasilitas Perpustakaan.....	28
2.4. Tinjauan Tentang Lingkungan Kerja Fisik	29
2.4.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik.....	29
2.4.2. Persyaratan Lingkungan Kerja Fisik	29
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja Fisik	31
2.4.4. Indikator Lingkungan Kerja Fisik	33
2.5. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	33
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.5.2. Jenis Pelayanan	37
2.5.3. Unsur-unsur Dasar Pelayanan Publik.....	38
2.5.4. Asas Pelayanan Publik	38
2.5.5. Indikator Kualitas Pelayanan	39
2.6. Tinjauan Tentang Kepuasan Pengguna Perpustakaan.....	40
2.6.1. Pengertian Kepuasan Pengguna Perpustakaan.....	40
2.6.2. Tujuan Pengukuran Pengguna Perpustakaan	42

	Halaman
2.6.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	43
2.6.4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan ..	44
2.6.5. Indikator Kepuasan Pengguna Perpustakaan	46
2.7. Penelitian Terdahulu.....	46
2.8. Kerangka Berpikir	54
2.9. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	60
3.2. Sumber Data	61
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	61
3.3.1. Populasi	61
3.3.2. Sampel	61
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	66
3.4. Definisi Operasional Variabel	67
3.4.1. Variabel Laten Eksogen.....	67
3.4.2. Variabel <i>Intervening</i>	68
3.4.3. Variabel Laten Endogen	69
3.5. Metode Pengumpulan Data	71
3.6. Instrumen Penelitian.....	72
3.6.1. Uji Validitas	74
3.6.1.1. Variabel Komunikasi.....	74
3.6.1.2. Variabel Fasilitas Perpustakaan	75
3.6.1.3. Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	76
3.6.1.4. Variabel Kualitas Pelayanan	77

	Halaman
3.6.1.5. Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	78
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	79
3.7. Metode Analisis Data	80
3.7.1. Deskriptif Variabel Penelitian	80
3.7.2. Analisis Statistik Inferensial.....	82
3.8. Uji Hipotesis.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1. Hasil Penelitian.....	86
4.1.1. Statistik Deskriptif.....	86
4.1.1.1. Deskripsi Variabel Komunikasi	87
4.1.1.2. Deskripsi Variabel Fasilitas Perpustakaan	89
4.1.1.3. Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	91
4.1.1.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	93
4.1.1.5. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	95
4.1.2. Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	97
4.1.3. Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	102
4.1.4. Uji Hipotesis.....	107
4.2. Pembahasan	112
4.2.1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	112
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	114
4.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah	

	Halaman
Kabupaten Jepara	116
4.2.4. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	118
4.2.5. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	119
4.2.6. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	121
4.2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	122
4.2.8. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	124
4.2.9. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	126
4.2.10. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara	128
BAB V PENUTUP	130
5.1. Simpulan.....	130
5.2. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Hasil Kuesioner Observasi Awal.....	7
1.2. Jumlah Kunjungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Jepara.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	46
3.1. Definisi Operasional Variabel.....	69
3.2. Penilaian Jawaban Responden	71
3.3. Alternatif Jawaban Skala Likert.....	73
3.4. Validitas Variabel Komunikasi	74
3.5. Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan.....	75
3.6. Validitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik	76
3.7. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
3.8. Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	78
3.9. Hasil Uji Reliabilitas	79
3.10. Kriteria Deskriptif Presentase	82
4.1. Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi.....	87
4.2. Deskripsi Frekuensi Variabel Komunikasi	88
4.3. Deskripsi Indikator Variabel Komunikasi	89
4.4. Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan	89
4.5. Deskripsi Frekuensi Variabel Fasilitas Perpustakaan	90
4.6. Deskripsi Indikator Variabel Fasilitas Perpustakaan	91
4.7. Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	91
4.8. Deskripsi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	92
4.9. Deskripsi Indikator Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	93
4.10. Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	93
4.11. Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	94
4.12. Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	95
4.13. Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	95
4.14. Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	96
4.15. Deskripsi Indikator Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	97

	Halaman
4.16. <i>Outer Loading</i> Indikator Variabel Penelitian.....	98
4.17. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	99
4.18. Hasil <i>Cross Loading</i> Indikator Penelitian.....	99
4.19. <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Peneltian.....	101
4.20. <i>Composite Reliability</i> Variabel Penelitian	101
4.21. Hasil Uji <i>R Square (R²)</i>	102
4.22. Hasil Uji Signifikansi <i>T-Statistic</i>	104
4.23. Hasil <i>Path Coefficient</i>	107
4.24. Hasil <i>Specific Idirect Effect</i>	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Kognitif Social.....	19
2.2. Model Komunikasi Lasswell.....	25
2.3. Kerangka Berfikir.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Observasi	140
2. Catatan Temuan Lapangan	141
3. Rekap Kotak Saran Tahun 2012-2019	145
4. Angket Observasi Awal	152
5. Daftar Responden Angket Observasi Awal	158
6. Tabulasi Hasil Angket Observasi Awal	159
7. Data Pengunjung Perpustakaan.....	161
8. Bagan Organisasi	162
9. Surat Izin Penelitian	163
10. Surat Rekomendasi Penelitian	164
11. Surat Balasan Izin Penelitian	165
12. Kisi-kisi Angket Uji Coba Penelitian.....	166
13. Angket Uji Coba Penelitian	168
14. Daftar Responden Angket Uji Coba Penelitian	178
15. Tabulasi Hasil Angket Uji Coba Penelitian.	179
16. Output Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Uji Coba Penelitian.....	185
17. Kisi-kisi Angket Penelitian	198
18. Angket Penelitian	200
19. Daftar Responden Angket Penelitian	210
20. Tabulasi Hasil Angket Peneltian	214
21. Hasil Output Deskriptif Statistik.....	235
22. Tabulasi Anlisis Deskriptif Presentase.....	238
23. Hasil Output Uji <i>Outer Model</i>	258
24. Hasil Output Uji <i>Inner Model</i>	260
25. Dokumentasi	262

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan perpustakaan yang ada di Indonesia saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat. Seiring dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi perpustakaan sendiri memiliki manfaat yang sangat menunjang bagi masyarakat utamanya berkaitan dengan sarana dan prasarana. Dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan, informasi dan ketrampilan bagi masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga memiliki tugas sebagai tempat penyedia dan tempat penyimpanan informasi bagi para pengguna perpustakaan, di mana kebutuhan akan informasi merupakan hal yang sangat penting di mana hal tersebut memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/M.2004 yang dikutip oleh Rahmayanty (2010:96) kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan merupakan suatu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, oleh sebab itu, pihak penyelenggara pelayanan publik harus benar-benar mengerti dan mampu memahami kebutuhan masyarakat selaku pengguna. Pengelola penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi dengan standar dan sesuai dengan harapan pengguna atau justru sebaliknya. Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya dapat memberikan kepuasan bagi

pengguna layanan, menciptakan hubungan antara instansi dengan pengguna menjadi harmonis yang akan memberikan dasar yang baik bagi instansi dan akan meningkatkan jumlah kepercayaan pengguna terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Perpustakaan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Utamanya demi kualitas pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa layanan perpustakaan atau pengguna perpustakaan, yang dalam hal ini mengharapkan adanya suatu pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan mereka. Esensi sesungguhnya dari perpustakaan adalah pelayanan, hal ini merupakan suatu komponen yang sangat penting karena pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna perpustakaan dan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada yang lain (Hardiyansyah, 2011:11).

Kemudian menurut pendapat Pasuraman dalam Istianto (2011:123) kualitas pelayanan publik merujuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Kualitas merupakan selisih antara harapan dengan kenyataan yang diberikan kepada pengguna jasa/produk. Jadi, kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak terkait guna memenuhi harapan

dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, tentunya pihak penyedia layanan harus memiliki dan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diterapkan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat ataupun pengguna perpustakaan sendiri.

Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh pengguna perpustakaan sebagai pengguna layanan di perpustakaan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan dari pengguna jasa layanan di perpustakaan. Pelayanan dikatakan memiliki kualitas yang rendah jika tidak dapat memenuhi harapan dari pengguna jasa layanan di perpustakaan. Dari segi kuantitas, pelayanan perpustakaan menyangkut pada banyaknya dan jenis dari pelayanan yang dapat diberikan, baik dari pihak perpustakaan maupun oleh pengelola perpustakaan. Dua ukuran tersebut dapat membentuk citra atau "*image*" dari pihak penyedia layanan kepada pengguna jasa layanan di perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan diharapkan dapat sesuai dengan harapan pihak pengguna jasa layanan di perpustakaan sehingga tercapainya kepuasan bagi pengguna perpustakaan, serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan di perpustakaan.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari komunikasi, baik komunikasi yang terjalin antar pegawai atau petugas pelayanan dengan pengguna. Komunikasi

berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan yang menggunakan jasa pelayanan. Dengan komunikasi yang baik diharapkan apa yang menjadi kebutuhan pengguna perpustakaan dapat tersalurkan dan dapat diterima oleh penyedia pelayanan, sehingga kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi yang diperlukan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Untuk menunjang komunikasi agar dapat berlangsung dengan efektif tentunya komunikasi juga harus didukung oleh fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan sebagai penunjang untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa di mata pengguna perpustakaan. Poerwadarminto dalam Achmad, dkk (2012:11) menyatakan bahwa fasilitas memiliki makna segala yang memudahkan perkara (kemudahan tugas) dan sebagainya, makna yang kedua kemudahan. Sehingga dapat terjadi suatu keadaan di mana perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun didalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung. Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan digunakan untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan dan informasi. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya. Fasilitas perpustakaan tentunya harus didukung oleh

lingkungan kerja fisik yang baik, hal ini dikarenakan sebaik apapun fasilitas yang disediakan namun jika tidak didukung dengan lingkungan kerja yang baik pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan tidak dapat diberikan dengan maksimal.

Menurut Sedarmayanti (2007:44) lingkungan kerja fisik merupakan semua yang terdapat di tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, selain komunikasi dan fasilitas perpustakaan, lingkungan kerja fisik juga turut andil memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan seperti pencahayaan, warna, suara dan udara. Hal tersebut nantinya akan mempengaruhi hasil kerja pegawai di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dan akan memberikan dampak pada kepuasan pengguna perpustakaan sebagai pengguna. Karena jika lingkungan kerja fisik tidak mendukung untuk memberikan pelayanan hal tersebut akan memberikan dampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mengakibatkan menurunnya kepuasan pengguna perpustakaan. Sebaliknya jika lingkungan kerja fisik mendukung, maka hal tersebut juga akan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang semakin baik sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat tercapai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah kualitas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang

diberikan (Rahayuningsih, 2015:13). Melalui kualitas pelayanan yang diberikan harapannya kebutuhan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Arifiani dan Wahyono (2018:298) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian Handayani dan Suryani (2019:754) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sebesar 43,2%. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna perpustakaan. Pengamatan pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dilakukan pada tanggal 5 Desember 2018 pada hari kerja dan jam kerja aktif. Dari pengamatan yang dilakukan ditemukan beberapa fenomena diantaranya: 1) masih terdapat komputer yang dalam keadaan rusak dan belum diperbaiki, dimana komputer tersebut disediakan bagi para pengguna perpustakaan untuk mengakses intranet; 2) kecepatan WiFi yang disediakan masih terlalu lama dan belum dapat menjangkau seluruh ruangan; 3) kondisi di perpustakaan tidak kondusif dikarenakan aktivitas dari pengunjung perpustakaan sehingga kebisingan tersebut dapat mengganggu konsentrasi dan kenyamanan pengguna perpustakaan; 4) pustakawan sering kali berbicara dengan pustakawan lain dengan nada suara yang tinggi, sehingga dapat mengganggu kenyamanan pengguna perpustakaan; 5) pustakawan bersikap ramah kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan suasana hati mereka; dan 6) terdapat pustakawan yang meninggalkan bagian pelayanan

sebelum jam istirahat. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Fenomena tersebut juga diperkuat dengan adanya hasil rekap kotak saran di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Selain itu, peneliti juga membagikan angket observasi awal selama melakukan penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara kepada 30 responden sebagai standar minimal pengujian sampel (Sugiyono, 2016:177). Berdasarkan data hasil kuesioner observasi awal, fenomena yang ditemukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara masih terdapat beberapa persoalan seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1. berikut:

Tabel 1.1.

Data Hasil Kuesioner Observasi Awal Kepuasan Pengguna Perpustakaan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
7	Pustakawan selalu datang tepat waktu sesuai jam pelayanan perpustakaan	13%	33%	43%	10%
Kemampuan Petugas Pelayanan					
12	Pustakawan tanggap dalam memberikan bantuan ataupun informasi ketika saya meminta bantuan	13%	33%	50%	4%
Kecepatan Pelayanan					
13	Pelayanan dilakukan dengan cepat sehingga tidak membuat saya menunggu terlalu lama	7%	33%	60%	0%
Kenyamanan Lingkungan					
25	Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih dan tertata dengan rapi serta disediakan tempat sampah untuk menunjang kebersihan	13%	33%	47%	7%
26	Perpustakaan bebas dari kebisingan yang disebabkan oleh aktivitas pelayanan di perpustakaan maupun kebisingan yang	10%	30%	60%	0%

	disebabkan dari pengguna perpustakaan lain				
--	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil kuesioner observasi awal

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan pada item pernyataan ke 7 yaitu “pustakawan selalu datang tepat waktu sesuai jam pelayanan perpustakaan” masih cukup rendah yang ditunjukkan dengan 43% menjawab tidak setuju, dan 13% menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian, menunjukkan bahwa masih terdapat pustakawan yang tidak datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan. Selanjutnya pada indikator kemampuan petugas pelayanan pada item pernyataan ke 12 yaitu “pustakawan tanggap dalam memberikan bantuan ataupun informasi ketika saya meminta bantuan” masih cukup rendah yang ditunjukkan dengan 50% menjawab tidak setuju, dan 4% menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian, menunjukkan bahwa pustakawan masih belum tanggap dalam memberikan bantuan ataupun informasi kepada pengguna perpustakaan.

Selanjutnya, pada indikator kecepatan pelayanan pada item pernyataan ke 13 yaitu “pelayanan dilakukan dengan cepat sehingga tidak membuat saya menunggu terlalu lama” menunjukkan bahwa masih cukup rendah yang ditunjukkan dengan 60% menjawab tidak setuju. Dengan demikian, menunjukkan bahwa pustakawan masih belum dapat memberikan pelayanan dengan cepat sehingga masih terdapat pengguna perpustakaan yang menunggu dengan waktu yang cukup lama. Pada indikator kenyamanan lingkungan pada item pernyataan 25 yaitu “perpustakaan selalu dalam keadaan bersih dan tertata dengan rapi serta disediakan tempat sampah untuk menunjang kebersihan” menunjukkan bahwa masih cukup rendah yang

ditunjukkan dengan 47% menjawab tidak setuju dan 7% menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan belum maksimal dalam menata dan menyediakan fasilitas kebersihan di perpustakaan. Selanjutnya, pada item pernyataan ke 26 yaitu “perpustakaan bebas dari kebisingan yang disebabkan oleh aktivitas pelayanan di perpustakaan maupun kebisingan yang disebabkan dari pengguna perpustakaan lain” menunjukkan bahwa masih cukup rendah yang ditunjukkan dengan 60% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan masih belum terhindar dari kebisingan baik yang disebabkan oleh aktivitas pelayanan maupun yang disebabkan dari pengguna perpustakaan lain.

Tentunya persoalan-persoalan tersebut dapat berakibat pada menurunnya kepuasan pengguna perpustakaan serta minat berkunjung untuk datang ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara mengingat perpustakaan merupakan instansi yang berorientasi sebagai penyedia layanan. Hal ini dapat dilihat dari data pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara selama lima tahun terakhir pada tabel 1.2. berikut ini:

Tabel 1.2.

Jumlah Kunjungan Pengguna Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara

Jumlah Kunjungan PerTahun				
2014	2015	2016	2017	2018
147.901	152.905	176.998	173.104	168.527

Sumber: Diskarpusda Kabupaten Jepara, 2019

Tabel 1.2. menunjukkan bahwa pada Tahun 2014 jumlah kunjungan perpustakaan sebanyak 147.901. Kemudian, pada Tahun 2015 jumlah kunjungan perpustakaan mengalami kenaikan sebanyak 152.905. Selanjutnya, pada Tahun 2016 jumlah kunjungan perpustakaan sebanyak 176.998, namun pada Tahun 2017 jumlah kunjungan perpustakaan mengalami penurunan yaitu sebanyak 173.104, dan pada tahun 2018 jumlah kunjungan perpustakaan semakin menurun menjadi 168.527.

Penelitian ini menggunakan *fenomena gap* dan teori yang dikemukakan dalam buku dan jurnal yang telah peneliti kaji sebelumnya, bersumber dari hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian mengenai **“Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Jam pelayanan yang belum sesuai karena adanya keterlambatan pustakawan.
2. Ketanggapan pustakawan yang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

3. Belum tersedianya tempat sampah di perpustakaan, sehingga masih terdapat pengguna perpustakaan yang membuang sampah sembarang di ruang perpustakaan.
4. Seringkali kondisi di perpustakaan menjadi tidak kondusif dan terjadi kebisingan yang diakibatkan oleh pustakawan dan pengguna perpustakaan lain.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk mendapat pembahasan yang lebih tuntas dan tepat sasaran, maka dalam penelitian ini memiliki batasan atau cakupan masalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti pengaruh komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.
2. Subyek penelitian ini adalah pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun pembuatan proposal skripsi ini mempunyai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?

2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
5. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
6. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
7. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
8. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?

9. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
10. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh memperoleh informasi dan gambaran mengenai pengaruh komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

- b. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- c. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- d. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- e. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- f. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- g. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- h. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

- i. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- j. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumber kajian untuk memperluas pengetahuan dan wawasan bidang pendidikan yang terkait dengan perilaku kemandirian siswa.
- b. Untuk menambah informasi dan referensi kepustakaan bagi Universitas Negeri Semarang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan serta untuk menambah pengalaman dalam melakukan penelitian yang terkait dengan judul yang diangkat.
- b. Bagi pengguna perpustakaan, penelitian ini dapat mendorong pengguna perpustakaan untuk lebih sering mengunjungi perpustakaan.

- c. Bagi pustakawan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan pengetahuan pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.
- d. Bagi instansi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan pengetahuan praktis, khususnya permasalahan yang menyangkut kepuasan pengguna perpustakaan.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan “Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variable *Intervening* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara”. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Suryani (2019) yang melakukan penelitian “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan”. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah adanya variabel komunikasi dan fasilitas perpustakaan pada variabel independen, serta penggunaan indikator yang digunakan dalam variabel. Dalam penelitian ini indikator pada variabel komunikasi (X1) yaitu: 1) komunikator; 2) informasi; 3) media; 4) komunikan; dan 5) efek, selanjutnya indikator pada variabel fasilitas perpustakaan (X2) dalam penelitian yaitu: 1) perabotan; dan 2) peralatan. Kemudian indikator pada variabel lingkungan kerja fisik (X3) yaitu: 1) cahaya; 2) warna; 3) udara; dan 4) suara. Pada variabel kualitas

pelayanan indikator yang digunakan yaitu: 1) *Tangibles*; 2) *Reliability*; 3) *Responsiveness*; 4) *Assurance*; dan 5) *Emphaty*. Selain itu pada variabel kepuasan pengguna perpustakaan indikator yang digunakan yaitu: 1) faktor kasat mata; dan 2) faktor tidak kasat mata.

Kebaruan lain adalah penambahan hipotesis penelitian serta tempat penelitian yang berbeda. Peneliti mengambil tempat meneliti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan tempat penelitian di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Selain itu, objek penelitian terdahulu adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, sedangkan objek penelitian ini adalah pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Kemudian, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat analisis Smart PLS versi 3.0.

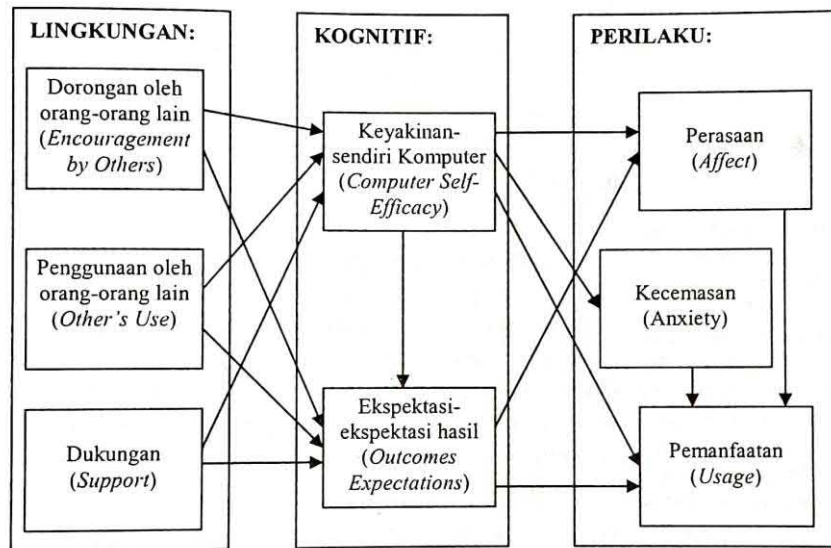
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori Utama

2.1.1. Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory*)

Social Cognitive Theory dikembangkan oleh Bandura (1977; 1978; 1982; 1986). Teori ini merupakan teori tentang perilaku individual. Teori kognitif sosial (*Social Cognitive Theory*) berbasis pada premis bahwa pengaruh-pengaruh lingkungan semacam tekanan-tekanan sosial atau karakteristik-karakteristik situasional unik, kognitif dan faktor-faktor personal lainnya termasuk *personality* dan juga karakteristik demografik, perilaku saling mempengaruhi satu sama lainnya (Hartono, 2007:258). Lingkungan atau karakteristik-karakteristik situasional mempengaruhi perilaku di situasi tertentu, yang kemudian gilirannya dipengaruhi kembali oleh perilaku. Akhirnya, perilaku dipengaruhi oleh kognitif atau faktor-faktor personal, dan gilirannya perilaku mempengaruhi faktor-faktor personal tersebut. Hubungan timbal balik antara lingkungan (karakteristik-karakteristik situasional), perilaku, dan kognitif (faktor-faktor personal) disebut oleh Bandura (1986) sebagai timbal balik segitiga ("*triadic reciprocity*"). Compeau dan Higgins (1995) berdasarkan hubungan timbal balik segitiga ini kemudian mengembangkan suatu model. Model yang berbasis pada teori kognitif sosial (*Social Cognitive Theory*) ini menunjukkan adanya hubungan saling mempengaruhi antara tiga buah faktor, yaitu faktor kognitif, faktor lingkungan, dan faktor perilaku.



Gambar 2.1. Model Kognitif Sosial

Sumber: Hartono, 2007

Dari model terlihat bahwa faktor lingkungan mempengaruhi faktor kognitif dan faktor kognitif secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi faktor perilaku.

2.2. Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut pendapat Hovland dalam Effendy (1990:10) ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi, serta pembentukan pendapat dan sikap. Definisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan objek dari ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*), yang dalam kehidupan sosial dan

kehidupan politik memainkan peran yang amat penting. bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasi sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the proses to modify the behavior of other individuals*).

Menurut Arifin dalam Hardiyansyah (2011:130) komunikasi dalam Bahasa Indonesia atau *communication* dalam bahasa inggris itu berasal dari bahasa latin – *communicatio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu) pertukaran antara pembicara yang mengharapkan pertimbangan dan/atau jawaban dari pendengarnya, sedangkan kata sifatnya adalah *communis* bersifat umum atau bersama-sama. Kata kerjanya *communicare* artinya berunding, berdialog, bermusyawarah. Selanjutnya, menurut Robbins dan Coulter dalam Ardana (2009:56) komunikasi itu adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud. Kemudian, menurut Mangkunegara (2016:145) komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Selain itu, Laksmi, dkk (2015:13) menyatakan bahwa “komunikasi merupakan proses pengalihan informasi dari seseorang ke orang lainnya di mana si penerima akan memberikan arti terhadap informasi yang diterimanya tersebut”. Selanjutnya, menurut H.H. Elbers dalam Handayaniingrat (1994:95) “*communication may be defined as the transfer of information from one person to another through signs, signals, or symbols from a mutually understood language system*” (komunikasi

didefinisikan sebagai suatu perpindahan informasi dari seseorang terhadap orang lain melalui isyarat-isyarat, tanda-tanda atau simbol dengan bahasa yang saling dapat dimengerti). Kemudian Duck dan McMahan dalam Rozi (2018:249) menyatakan bahwa “*communication is a transaction, action, and interaction*”. Sedangkan, berdasarkan paradigma Lasswell yang dikutip dalam Effendy (2016:10) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan atau informasi oleh komunikator (pihak penyampai pesan) kepada komunikan (pihak penerima pesan) melalui suatu saluran atau media tertentu, dengan tujuan informasi yang disampaikan dapat diterima dan menimbulkan suatu persepsi yang sama.

2.2.2 Unsur-unsur Dalam Komunikasi

Kotler dalam Effendy (2016:18) menyatakan bahwa terdapat unsur-unsur komunikasi berdasarkan pada paradigma Lasswel diantaranya yaitu: 1) *sender*; 2) *encoding*; 3) *message*; 4) *media*; 5) *decoding*; 6) *receiver*; 7) *response*; 8) *feedback*; dan 9) *noise*. *Sender* merupakan pihak yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran penerima pesan. *Encoding* merupakan proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang. *Message* merupakan pesan berupa seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. *Media* merupakan saluran atau alat yang digunakan dalam komunikasi

sebagai tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. *Decoding* yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya. *Receiver* merupakan pihak yang menerima pesan dari komunikator. *Response* merupakan reaksi dari *receiver* setelah menerima pesan dari *sender*. *Feedback* yakni tanggapan dari *receiver* apabila tersampaikan atau disampaikan kepada *sender* atas pesan yang telah diterima. *Noise* merupakan gangguan tidak terencana yang terjadi didalam proses komunikasi sebagai akibat atas diterimanya pesan lain oleh *receiver* yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh *sender* kepadanya.

2.2.3 Bentuk Dasar Komunikasi

Menurut Burhanudin (2015:7) bentuk dasar komunikasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu: 1) komunikasi verbal; dan 2) komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang sering digunakan untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, baik secara lisan (*oral*) maupun tertulis (*written*). Menurut Purwanto dalam Burhanudin (2015:9) komunikasi nonverbal merupakan komunikasi tanpa menggunakan kata-kata, tetapi menggunakan gerakan-gerakan tubuh dan bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Burhanudin (2015:9) menjelaskan bahwa “bentuk komunikasi nonverbal antara lain kontak mata, ekspresi wajah, sikap, dan gerak tubuh, waktu ruang, wilayah, tampilan dokumen bisnis, serta penampilan orang.

2.2.4 Prinsip-prinsip Komunikasi

Menurut Mulyana dalam Ruliana (2016:15) terdapat 12 prinsip komunikasi, antara lain: 1) komunikasi adalah suatu proses simbolik; 2) setiap perilaku mempunyai potensi komunikasi 3) komunikasi punya dimensi isi dan hubungan; 4) komunikasi itu berlangsung dalam pelbagai tingkat kesengajaan; 5) komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu; 6) komunikasi melibatkan prediksi peserta komunikasi; 7) komunikasi itu bersifat sistemik; 8) semakin mirip latar belakang sosial budaya semakin efektiflah komunikasi; 9) komunikasi bersifat nonsekuensial; 10) komunikasi bersifat proses, dinamis, dan transaksional; 11) komunikasi bersifat *irreversible*; dan 12) komunikasi bukan penasihat untuk menyelesaikan pelbagai masalah.

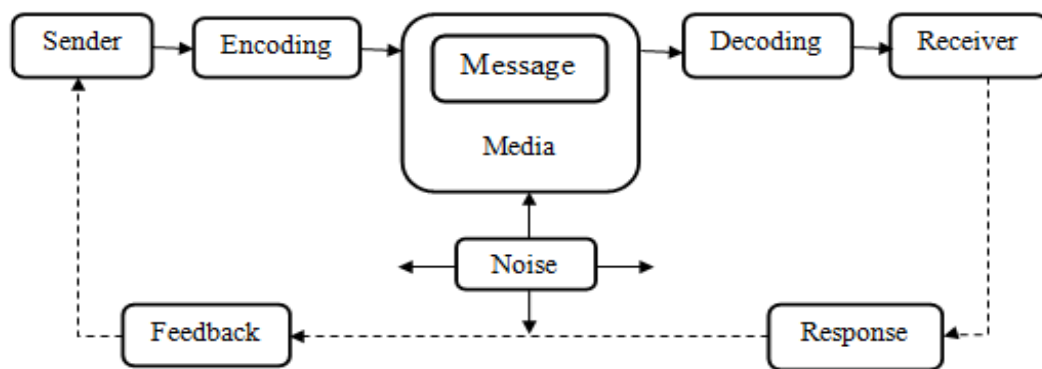
Komunikasi sebagai suatu sistem simbolik yaitu komunikasi merupakan sesuatu yang bersifat dinamis, sirkular, dan terus berkelanjutan. Perilaku mempunyai potensi komunikasi yaitu bahwasanya gerak tubuh, ekspresi wajah (komunikasi nonverbal) seseorang dapat dimaknai oleh orang lain menjadi suatu stimulus. Komunikasi memiliki dimensi isi dan hubungan yaitu setiap pesan komunikasi mempunyai dimensi isi di mana dari dimensi isi tersebut dapat diprediksi hubungan yang ada di antara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Komunikasi berlangsung dalam berbagai tingkat kesengajaan memiliki maksud bahwa setiap tindakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang bisa terjadi mulai dari tingkat kesengajaan yang rendah (tidak direncanakan) hingga tingkat kesengajaan yang

tinggi (direncanakan). Komunikasi terjadi dalam konteks ruang dan waktu yaitu komunikasi yang dilakukan disesuaikan dengan tempat dan kepada siapa pesan itu dikitinkan, dan kapan komunikasi itu berlangsung. Komunikasi melibatkan prediksi yaitu komunikasi sebaiknya dilakukan sesuai dengan norma yang berlaku sehingga akan menimbulkan respon yang positif. Komunikasi bersifat sistemik yaitu komunikasi dipengaruhi oleh sisi internal seperti lingkungan keluarga dan lingkungan untuk bersosialisasi. Komunikasi akan semakin efektif ketika memiliki latar belakang budaya yang sama karena ada kecenderungan dua pihak tersebut memiliki bahan yang sama untuk dikomunikasikan. Komunikasi bersifat nonsekuensial berarti komunikasi berlangsung satu arah sebagai bukti pesan yang dikirimkan dapat diterima dan dimengerti. Komunikasi bersifat proses, dinamis, dan transaksional yaitu adanya proses saling memberi dan menerima informasi. Komunikasi bersifat irreversible yaitu proses komunikasi tidak dapat mengontrol terhadap efek yang ditimbulkan oleh pesan yang dikirimkan. Komunikasi bukan penasihat untuk menyelesaikan masalah, hal ini berarti komunikasi bukan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

2.2.5 Model Komunikasi Paradigma Harold Lasswell

Komunikasi berlangsung melalui berbagai macam model komunikasi. Hardiyansyah (2011:135) menyatakan bahwa salah satu model komunikasi yang sampai saat ini masih dipergunakan dalam perkembangan ilmu komunikasi yaitu komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell dalam tulisannya yang

berjudul “*The Structure and Function of Communication in Society, The Communication of Ideas*” yaitu cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*” (siapa yang mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa). Konsep komunikasi ini dapat digambarkan dengan model seperti pada gambar 2.2. sebagai berikut:



Gambar 2.2. Model Komunikasi Lasswell

Sumber: Effendy (2016:18)

Berdasarkan gambar 2.2. dapat dijelaskan bahwa *Sender* merupakan pihak yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran penerima pesan. *Encoding* merupakan proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang. *Message* merupakan pesan berupa seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. *Media* merupakan saluran atau alat yang digunakan dalam komunikasi sebagai tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan. *Decoding* yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Receiver merupakan pihak yang menerima pesan dari komunikator. *Response* merupakan reaksi dari *receiver* setelah menerima pesan dari *sender*. *Feedback* yakni tanggapan dari *receiver* apabila tersampaikan atau disampaikan kepada *sender* atas informasi yang telah diterima. *Noise* merupakan gangguan tidak terencana yang terjadi didalam proses komunikasi sebagai akibat atas diterimanya pesan lain oleh *receiver* yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh *sender* kepadanya.

2.2.6 Indikator Komunikasi

Teori Lasswell dalam Effendy (2016:18) dapat diimplementasikan dalam proses pelayanan sehingga dapat diambil indikator pada variabel komunikasi yaitu: 1) komunikator; 2) informasi; 3) media; 4) komunikan; dan 5) efek. Komunikator yang dimaksud dalam pelayanan adalah pustakawan sebagai pemberi informasi. Informasi yaitu pesan yang disampaikan oleh pustakawan kepada pengguna perpustakaan. Media merupakan saluran yang digunakan oleh pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan yaitu papan informasi. Komunikan merupakan pihak yang menerima pesan dari komunikator yaitu pengguna perpustakaan. Efek merupakan reaksi atas informasi yang diterima.

2.3. Fasilitas Perpustakaan

2.3.1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas merupakan suatu aset yang sangat berharga. Terutama untuk menunjang berjalannya aktivitas dalam pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan. Hal ini dikarenakan sebagus apapun gedung atau ruangan dirancang, apabila tidak

didukung dengan fasilitas yang memadai tentunya perpustakaan menimbulkan kesan yang kurang berarti bagi masyarakat, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu menarik minat pengguna perpustakaan. Menurut Poerwadarminto dalam Achmad, dkk (2012:11) fasilitas secara epistemologi memiliki makna segala yang memudahkan perkara (kemudahan tugas) dan sebagainya, makna yang kedua kemudahan. Sedangkan, Achmad, dkk (2012:11) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) menyatakan bahwa “fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana yang digunakan untuk mempermudah dan memperlancar tugas dan fungsi, sehingga dapat tercapai efektivitas dan efisiensi.

2.3.2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan selain dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan pemanfaatan oleh pustakawan dan pengguna. Achmad, dkk (2012:11) menyatakan bahwa jenis-jenis fasilitas perpustakaan diantaranya yaitu: 1) perabotan; dan 2) peralatan.

Perabot merupakan segenap perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam perpustakaan dan di gunakan untuk menunjang fungsi dari perpustakaan. Perabot di sini biasanya berupa barang *furniture* seperti, meja kursi untuk kerja dan untuk layanan, rak buku, rak majalah, berbagai jenis almari dan laci, kereta buku, dan lainnya. Sedangkan peralatan merupakan serangkaian alat yang digunakan untuk

menunjang proses pelayanan dan administrasi di perpustakaan seperti mesin ketik, *computer, printer, scanner*, mesin fotokopi, alat baca mikro dan lainnya. Kemudian peralatan untuk layanan mencakup: *microfilm reader* dan *printer, microfiche reader*, proyektor film, mesin fotokopi, lainnya. Selain perabotan dan peralatan Achmad, dkk (2011:12) menjelaskan bahwa:

“Fasilitas lain yang diperlukan diperpustakaan agar dapat menunjang fungsi perpustakaan di antaranya adalah: ruang baca, ruang koleksi, ruang diskusi, ruang pertemuan/rapat, ruang layanan (buku teks, referensi, majalah, dan lainnya), listrik atau penerangan, ruang hiburan (*home theater* bila mungkin), mesin genset untuk cadangan listrik. Apabila gedung perpustakaan bertingkat maka perpustakaan setidaknya menyediakan sarana akses bagi pengguna perpustakaan yang cacat fisik. Dengan demikian mobilitas pengguna perpustakaan dan tenaga perpustakaan dapat berjalan lancar”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan selain perabot dan peralatan, juga memerlukan gedung yang dan sarana prasarana yang memadai. Apabila perabot dan peralatan di perpustakaan sudah bagus namun tidak diimbangi dengan gedung dan sarana prasarana tentunya penggunaannya juga tidak dapat maksimal.

2.3.3. Indikator Fasilitas Perpustakaan

Indikator pada variabel fasilitas perpustakaan menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Achmad, dkk (2012:11) yaitu: 1) perabotan; dan 2) peralatan. Perabot merupakan segenap perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam perpustakaan dan di gunakan untuk menunjang fungsi dari perpustakaan. Sedangkan, peralatan merupakan serangkaian alat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan dan administrasi di perpustakaan.

2.4. Lingkungan Kerja Fisik

2.4.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai dapat bekerja dengan maksimal apabila lingkungan kerja fisiknya sehat, sebaliknya apabila lingkungan kerja fisik pegawai tersebut tidak memadai maka pegawai tidak dapat bekerja secara maksimal sehingga kinerja yang diberikan oleh pegawai akan rendah yang secara langsung akan menimbulkan turunnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Menurut Asriel, dkk (2016:184) lingkungan kerja fisik adalah keseluruhan atau setiap aspek dari gejala fisik dan sosial-kultural yang mengelilingi atau memengaruhi individu. Menurut Sedarmayanti (2007:44) lingkungan kerja fisik merupakan semua yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan, menurut Kasmir (2018:192) lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang ada di tempat kerja yang digunakan untuk melakukan aktivitas pegawai sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.4.2. Persyaratan Lingkungan Kerja Fisik

Setiap kantor memiliki persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya. Menurut Gie (2012:210) persyaratan lingkungan fisik

tersebut antara lain: 1) kebersihan; 2) luas ruang kantor; 3) suhu udara; 4) ventilasi; 5) penerangan cahaya; 6) fasilitas kesehatan; 7) fasilitas cuci; 8) air minum; 9) tempat pakaian; 10) tempat duduk; 11) lantai, gang, dan tangga; 12) mesin; 13) beban berat; 14) pertolongan pertama; 15) penjaga kebakaran; dan 16) pemberitahuan kecelakaan.

Bangunan, perlengkapan, dan perabotan harus dipelihara dengan bersih. Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai. Ruang kerja harus menyediakan luas lantai 40 *square feet* untuk setiap petugas (= 3,7 meter persegi). Suhu udara berkaitan dengan temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja (minimum 16°C atau sama dengan $\pm 61^{\circ}\text{F}$). Ventilasi diperlukan agar peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja. Penerangan cahaya dari alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedangkan perlengkapan penerangan dirawat sepatutnya. Fasilitas kesehatan seperti kamar kecil, toilet, dan sejenisnya harus disediakan untuk para petugas serta dipelihara kebersihannya. Fasilitas cuci baik ruang cuci muka atau tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya. Air bersih untuk keperluan minum petugas/pegawai harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus. Dalam kantor harus disediakan tempat pakaian baik untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja maupun fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah. Tempat duduk bagi pegawai/petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu. Lantai harus dijaga agar orang tidak mudah tergelintir, tangga diberi pegangan untuk

tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar. Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan petugas yang memakainya harus cukup terlatih. Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa, atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan. Pertolongan pertama dalam ruang kerja harus disediakan seperti kotak atau lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang petugas yang terlatih memberikan pertolongan itu. Untuk mengantisipasi terjadinya kebakaran diperlukan alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran, serta alat pemadam kebakaran harus disediakan secara memadai, termasuk lonceng tanda bahaya kebakaran. Pemberitahuan kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih daripada 3 hari harus dilaporkan kepada yang berwajib.

2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja Fisik

Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik berdasarkan pendapat Gie (2012:212) diantaranya yaitu: 1) cahaya; 2) warna; 3) udara; dan 4) suara. Penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak lekas menjadi lelah. Cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan dalam empat macam antara lain yaitu: 1) cahaya langsung; 2) cahaya setengah langsung; 3) cahaya setengah tak langsung; dan 4) cahaya tak langsung. Bersama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi

keadaan jiwa para pegawai. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu, warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebihan.

Para ahli membedakan 3 warna pokok, yaitu merah, kuning, dan biru. Warna merah adalah warna yang menggambarkan panas, kegembiraan, dan kegiatan bekerja. Warna kuning menggambarkan kehangatan matahari. Warna ini terutama untuk merangsang mata dan saraf, pengaruh mental yang dapat ditimbulkan oleh perasaan riang gembira dengan melenyapkan perasaan tertekan. Warna biru menggambarkan keluasan dan ketentraman. Oleh karena itu, warna ini memiliki pengaruh untuk mengurangi ketegangan otot-otot tubuh dan tekanan darah. Sebagai alat untuk menimbulkan suasana dingin dan tenang dalam kantor untuk pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi. Warna yang tepat untuk suatu kantor tergantung kepada macam dan sifatnya pekerjaan di kantor yang bersangkutan. Mengenai faktor udara ini yang penting sekali ialah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Udara tropis yang panas dan lembab mempunyai pengaruh menekan terhadap perkembangan tenaga dan daya cipta seseorang. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat. Untuk mengatasi faktor suara yang sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh. Usaha-usaha lain yang dapat dijalankan dalam kamar yang

memakai alat-alat gaduh ialah pada langit-langit atau dindingnya dipakai lapisan-lapisan penyerap suara. Lapisan ini seperti karton tebal dan permukaannya berlubang.

2.4.4. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Indikator pada variabel lingkungan kerja fisik yaitu: 1) cahaya; 2) warna; 3) udara; dan 4) suara. Penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak lekas menjadi lelah. Warna yang tepat untuk suatu kantor tergantung kepada macam dan sifatnya pekerjaan di kantor yang bersangkutan. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat. Untuk mengatasi faktor suara yang sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh.

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2011:10) pelayanan memiliki tiga makna, yaitu: 1) perihal cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); dan 3) kemudahan yang diberikan dengan jual beli barang atau jasa. Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak

lain”. Selain itu, Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005 :2) menyatakan bahwa:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna produk atau layanan sesuai dengan harapan pengguna produk atau jasa. Menurut Hardiyansyah (2011:3) publik secara umum adalah sekelompok individu dalam jumlah besar. Menurut Keban dalam Hardiyansyah (2011:3) “publik” dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, tetapi “publik” juga merujuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah”. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja) seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta.

Menurut Frederickson dalam Hardiyansyah (2011:3) membedakan definisi publik dari berbagai perspektif, yaitu: 1) publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis); 2) publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik); 3) publik sebagai pihak yang mewakili (perspektif perwakilan); 4) publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik); dan 5) publik sebagai warga

negara. Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa publik merupakan khalayak ramai atau masyarakat yang menjadi pihak pengguna atau penerima layanan dari pihak penyedia layanan. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hardiyansyah (2011:12) menyatakan bahwa:

“Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha pemenuhan kebutuhan atau keinginan bagi khalayak umum atau masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dan ditentukan sebelumnya. Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditunjukkan untuk melayani kebutuhan

pengguna perpustakaan. Salah satunya adalah aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Menurut pendapat Pasuraman dalam Istianto (2011:123) kualitas pelayanan publik merujuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Sedangkan, Lewin dan Booms yang dikutip dalam Tjiptono (2012:157) menjelaskan bahwa “kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Kualitas merupakan selisih antara harapan dengan kenyataan yang diberikan kepada pengguna jasa/produk. Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada yang lain (Hardiyansyah, 2011:11). Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak terkait guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, tentunya pihak penyedia layanan harus memiliki dan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diterapkan. Sehingga pihak terkait yang memberikan pelayanan jasa dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku untuk dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

2.5.2 Jenis Pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga bermacam-macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Winarsih (2005:20) jenis pelayanan antara lain yaitu: 1) kelompok pelayanan administratif; 2) kelompok pelayanan barang; dan 3) kelompok pelayanan jasa. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public misalnya, status kewarganegaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraaan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.5.3 Unsur-Unsur Dasar Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik harus mengandung beberapa unsur-unsur dasar, menurut Hardiyansyah (2011:43) unsur-unsur tersebut yaitu: 1) hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; 2) pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas; dan 3) kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.5.4 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik bersifat terbuka, lancar, tepat, terjangkau, dan wajar serta dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyedia atau penyelenggara layanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk dapat mencapai kepuasan tentunya dituntut dengan kualitas pelayanan publik yang profesional, Ratminto dan Winarsih (2005:19) mengemukakan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

yaitu: 1) transparansi; 2) akuntabilitas; 3) kondisional; 4) partisipatif; 5) kesamaan hak; dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparansi maksudnya disini adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas merupakan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Menyamakan hak untuk tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan seimbang.

2.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2011:45) menyatakan bahwa “untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan”. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari. Bahkan, menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut. Menurut Zeithmal, dkk (1990) dalam Ratminto dan

Winarsih (2005:175) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator, yaitu: 1) *tangibles*; 2) *reliability*; 3) *responsiveness*; 4) *assurance*; dan 5) *emphaty*.

Tangibles maksudnya pertampakan dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Responsiveness* merupakan keadaan dimana pegawai rela untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* merupakan kepastian Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*. *Emphaty* merupakan perlakuan atas perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*. Dari penjelasan di atas, dapat diambil indikator pada variabel kualitas pelayanan yaitu: 1) *tangibles*; 2) *reliability*; 3) *responsiveness*; 4) *assurance*; dan 5) *emphaty*.

2.6. Kepuasan Pengguna perpustakaan

2.6.1 Pengertian Kepuasan Pengguna perpustakaan

Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna perpustakaan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna perpustakaan, yang saat ini sering terjadi dijadikan tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan. Kepuasan Pelayanan menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/M.2004 dalam Rahmayanty (2010:96) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Day

dalam Tjiptono (2014:353) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah *response* pelanggan terhadap ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang di rasakan oleh pemakai”. Tjiptono (2014:354) berdasarkan *confirmation paradigm* (Oliver, 1997) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, di mana persepsi kinerja terhadap alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan”. Berdasarkan UU Nomor 43 Tahun 2007, Bab I Pasal I Ayat 9 pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pelanggan sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Pengelolaan perpustakaan yang baik dalam suatu ruang lingkup tertentu yang berorientasi pada pengguna, juga usaha-usaha untuk memikat atau menciptakan suatu keadaan yang mampu mempertahankan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan merupakan suatu fungsi dan pengharapannya dan kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna. Pengharapan pengguna dibentuk berdasarkan pengalaman

masa lalu, informasi dari orang-orang terdekat dan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan. Pengguna memilih memanfaatkan jasa berdasarkan harapan tersebut dan setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Apabila jasa yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh di bawah yang mereka harapkan, maka hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan. Semakin besar selisih antara harapan dengan kenyataan, semakin besar pula ketidakpuasan.

2.6.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Untuk dapat mengetahui seberapa besar tercapainya kepuasan masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat tersebut perlu diukur. Tjiptono (2012:320) menjelaskan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya yaitu: 1) mengidentifikasi keperluan (*requirements*) pelanggan (*importance ratings*); 2) menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting; 3) membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung; 4) mengidentifikasi PPI (*priorities for improvement*) melalui analisis *gap* antar skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan; dan 5) mengukur indeks kepuasan

pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

2.6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN.2/M.2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam instansi pelayanan publik, untuk dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka dapat diukur menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Menurut Rahmayanty (2010:92) kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat. Rahmayanty (2010:97) menjelaskan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, antara lain: (1) prosedur; (2) persyaratan pelayanan; (3) kejelasan petugas pelayanan; (4) kedisiplinan petugas pelayanan; (5) tanggungjawab petugas pelayanan; (6) kemampuan petugas pelayanan; (7) kecepatan pelayanan; (8)

keadilan mendapatkan pelayanan; (9) kesopanan dan keramahan petugas; (10) kewajaran biaya pelayanan; (11) kepastian biaya pelayanan; (12) kepastian jadwal pelayanan; (13) kenyamanan lingkungan; (14) keamanan pelayanan; dan (15) unsur lain yang relevan dengan karakteristiknya.

2.6.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Tjiptono (2014:368) menyatakan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain yaitu: 1) kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*); 2) dimensi kepuasan pelanggan; 3) konfirmasi harapan; 4) minat beli ulang; 5) kesediaan untuk merekomendasi; dan 6) ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya, jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa ketersediaan informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan 2 pendekatan pada pengguna perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pengguna perpustakaan merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pengguna. Pada pendekatan kedua, kepuasan pengguna diukur secara tak langsung, melalui suatu indikator tertentu yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan survey tentang kepuasan pengguna, dapat menggunakan pengukuran dengan bermacam-macam cara, baik secara langsung maupun dengan cara mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan pengguna perpustakaan terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, dan seberapa baik persepsi mereka terhadap pelayanan itu sendiri. Dalam kaitannya dengan penelitian ini tentunya yang menjadi penilaian adalah kemampuan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara kepada pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan sebagai pengguna tentunya memiliki penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan petugas pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan mereka. Apabila pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan tentunya pengguna akan puas terhadap pelayanan tersebut, sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka maka pengguna tidak akan merasa puas. Dengan demikian, maka dalam pelaksanaannya diperlukan penyesuaian dengan bidang pekerjaan yang ada dalam organisasi perpustakaan agar diperoleh hasil pengukuran dengan tingkat validitas yang cukup akurat, sehingga dapat menjadi masukan yang berguna untuk kepentingan suatu perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2015:16) dua faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan, yaitu: 1) faktor kasat mata; dan 2) faktor tidak kasat mata. Faktor kasat mata disini meliputi kinerja pegawai perpustakaan, mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, keandalan pustakawan, dan biaya yang dikeluarkan. Sedangkan, faktor tidak kasat mata meliputi rasa kepedulian petugas pelayanan dalam membantu pengguna perpustakaan, sopan santun, sikap proaktif atau kesediaan untuk

membantu, dan kemampuan pustakawan dalam membantu pengguna perpustakaan memecahkan masalah.

2.6.5 Indikator Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan pendapat dari Rahayuningsih (2015:16) bahwa dua faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan atau pengguna perpustakaan, yaitu: 1) faktor kasat mata; dan 2) faktor tidak kasat mata. Faktor kasat mata meliputi kinerja pegawai perpustakaan, mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, keandalan pustakawan, dan biaya yang dikeluarkan. Sedangkan, faktor tidak kasat mata meliputi rasa kepedulian petugas pelayanan dalam membantu pengguna perpustakaan, sopan santun, sikap proaktif, dan kemampuan pustakawan dalam membantu pengguna perpustakaan memecahkan masalah.

2.7. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka disajikan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Anggita Putri Iriandini, Edy Yulianto, dan M.Kholid Mawardi (2015)	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dan	1. Variabel komitmen (X1) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, variabel komunikasi (X2) tidak memiliki	Menggunakan variabel komunikasi sebagai variabel bebas.	Menggunakan variabel bebas fasilitas perpustakaan dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas,

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Loyalitas Pelanggan (Y)	<p>pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan;</p> <p>2. Variabel komitmen (X1) dan komunikasi (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan (X3) tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan;</p> <p>3. Variabel kepuasan pelanggan (Z) tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).</p>		kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> dan kepuasan pengguna perpustakaan sebagai variabel terikat.
2	Anisa Eva Fauziah dan Nanik Suryani (2017)	Pengaruh Komunikasi (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Peralatan Kantor (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	<p>1. Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan;</p> <p>2. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan;</p> <p>3. Peralatan kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.</p>	Komunikasi sebagai variabel bebas.	Fasilitas perpustakaan dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas, kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> , dan kepuasan pengguna

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					perpustakaan sebagai variabel bebas.
3	Dian Arifiani dan Wahyono (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai (X1), Koleksi (X2), Tata Ruang Perpustakaan (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan (Y) Melalui Kualitas Pelayanan (X4) Sebagai Mediator	<p>1. Kompetensi pegawai pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan;</p> <p>2. Koleksi perpustakaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan;</p> <p>3. Tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.</p>	Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening dan kepuasan pengguna perpustakaan sebagai variabel independen.	Menggunakan komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel dependen.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	Lisa Handayani dan Nanik Suryani (2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dan Lingkungan Kerja Fisik (X3) Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan; 2. Kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat; 3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 4. Ada pengaruh tidak langsung variabel kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik secara parsial terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. 	Menggunakan variabel bebas lingkungan kerja fisik, kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi, dan kepuasan sebagai variabel terikat.	Menggunakan komunikasi dan fasilitas perpustakaan sebagai variabel bebas.
5	Lusi Suwandari (2013)	Pengaruh Kinerja Dosen (X1), Fasilitas	1. Kinerja dosen berpengaruh tidak signifikan terhadap	Fasilitas sebagai variabel bebas dan kepuasan	Komunikasi dan lingkungan kerja fisik

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		(X2), dan Komitmen Organisasi (X3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) STMIK AMIKOM Purwokerto	<p>kepuasan mahasiswa;</p> <p>2. Fasilitas organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa;</p> <p>3. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p>	sebagai variabel terikat.	sebagai variabel bebas, dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.
6	Pipin Sukandi (2010)	Hubungan Antara Fasilitas Kampus (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan	<p>1. Adanya hubungan positif antara fasilitas kampus terhadap kepuasan mahasiswa tetapi presentasinya sangat kecil yaitu sebesar 4%;</p> <p>2. Fasilitas yang dirasakan sudah memadai.</p>	Fasilitas sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel terikat.	Komunikasi dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas, dan kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> .
7	Rini Wulandari, Nanik Suryani, dan Fahrur Rozi (2017)	Pengaruh Komunikasi (X1), Kompetensi Pegawai (X2). Dan Keadilan Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Melalui	<p>1. Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan;</p> <p>2. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan;</p> <p>3. Keadilan pelayanan</p>	Komunikasi sebagai variabel bebas, kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> , dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.	Fasilitas perpustakaan dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kualitas Pelayanan (X4)	berpengaruh terhadap kualitas pelayanan; 4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 5. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 6. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 7. Keadilan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat; 8. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan; 9. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan 10. Keadilan pelayanan		

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.		
8	Sefko Bintang Guntara dan Nanik Suryani (2017)	Pengaruh Pengolahan Koleksi (X1), Kompetensi Pengelola (X2), dan Fasilitas Perpustakaan (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 51,10%; 2. Pengolahan koleksi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,56%; 3. Kompetensi perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,00%, dan; 4. Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,89%. 	Menggunakan variabel fasilitas perpustakaan sebagai variabel bebas.	Menggunakan variabel komunikasi dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas, kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> , dan kepuasan pengguna perpustakaan sebagai variabel terikat.
9	Shao Min dan Yang	<i>E-resource, service, and</i>	Sebagian besar pengguna	<i>User satisfy</i> sebagai	Komunikasi, fasilitas

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Yi (2010)	<i>user surveys in Tsinghua University Library</i>	perpustakaan puas dengan <i>library resource, service, management, and infrastructures.</i>	variabel terikat.	perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik sebagai variabel bebas, dan kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> .
10	Witria Ayuhana, Syamsuriza Ildi, dan Novera Wandara (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X1) dan Lingkungan Kerja Non Fisik (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Y) Pada Pengadilan Agama Muara Labuh dan Pengadilan Agama Koto Baru	1. Lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja; 2. Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja; 3. Secara simultan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	Menggunakan lingkungan kerja fisik sebagai variabel dependen dan kepuasan sebagai variabelin independen.	Menggunakan komunikasi dan fasilitas perpustakaan, dependen dan kualitas pelayanan sebagai variabel <i>intervening</i> .

Sumber: Data diolah tahun 2019

Dari tabel 2.1 peneliti menegaskan penelitian tentang komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara berbeda jauh dengan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu komunikasi, fasilitas

perpustakaan, lingkungan kerja fisik dan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* serta kepuasan pengguna perpustakaan sebagai variabel terikat.

2.8. Kerangka Berfikir

Penelitian ini menggambarkan bagaimana komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* yang memediasi hubungan antara komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna perpustakaan merupakan suatu bentuk penilaian yang diberikan oleh pengguna perpustakaan kepada instansi penyelenggara jasa pelayanan perpustakaan atas pelayanan yang diberikan, baik ataupun buruk. Di perpustakaan, kepuasan pemustaka merupakan pintu gerbang menuju peningkatan berkelanjutan (Rahayuningsih, 2015:17). Dalam penelitian ini kepuasan pengguna perpustakaan diukur menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Rahayuningsih (2015:16) yaitu faktor kasat mata yang meliputi kinerja, kualitas, keandalan, serta biaya dan faktor tidak kasat mata yang meliputi rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, dan kemampuan untuk memecahkan masalah.

Untuk dapat mencapai kepuasan tersebut tentunya harus melalui kualitas pelayanan sebagai variabel yang memediasi, karena melalui kualitas pelayanan yang diberikan dapat diketahui seberapa besar kepuasan pengguna. Menurut Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan

yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Menurut Arifiani dan Wahyono (2018:298) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, Handayani dan Suryani (2019:754) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sebesar 43,2%. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel kualitas pelayanan menggunakan indikator yang diungkapkan Zeithmal, dkk (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2005:175) yaitu: 1) *tangibles*; 2) *reliability*; 3) *responsiveness*; 4) *assurance*; dan 5) *emphaty*.

Kualitas pelayanan menjadi perantara antara pengaruh komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Tinggi rendahnya kepuasan pengguna perpustakaan dapat dipengaruhi berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan yang pasti ada dalam proses pelayanan. Berdasarkan paradigma Lasswell yang dikutip dalam Effendy (2016:10) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi terjadi saat petugas pelayanan perpustakaan atau pustakawan menawarkan pelayanan yang akan diberikan dan pengguna perpustakaan mengajukan pelayanan yang dibutuhkan atau menunjukkan suatu perubahan perilaku sebagai efek. Komunikasi ini sangat penting dilakukan agar proses pelayanan berjalan efektif dan efisien sehingga melalui

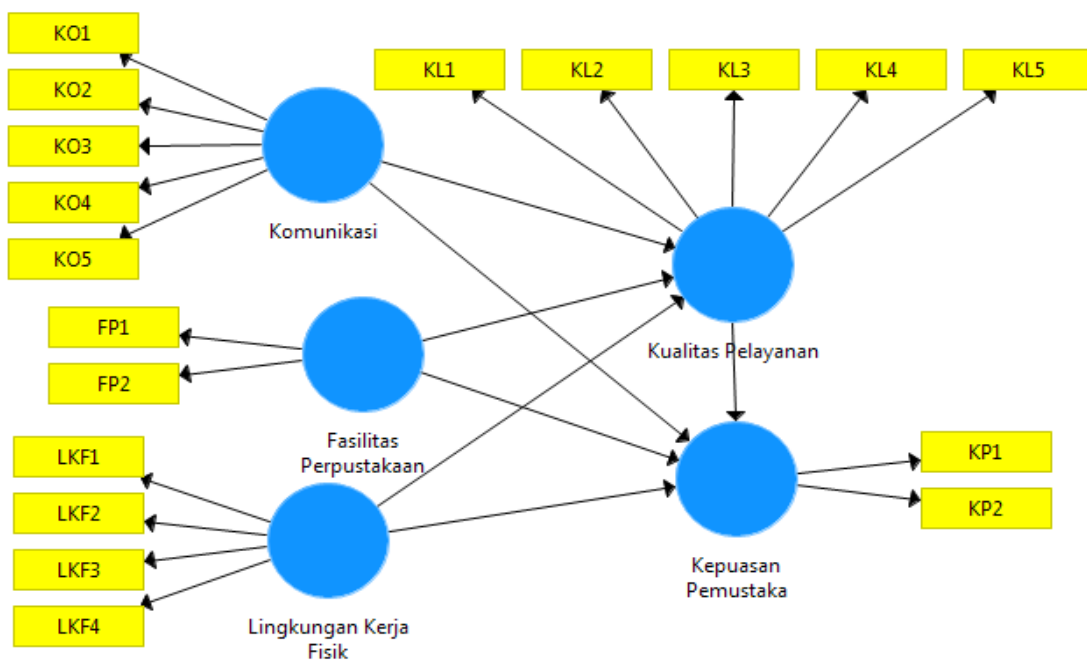
komunikasi diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Menurut Zeithmal, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:133) komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Melalui kualitas pelayanan yang maksimal diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Indikator variabel komunikasi menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Lasswell dalam Effendy (2016:18) yaitu: 1) komunikator; 2) informasi; 3) media; 4) komunikan; dan 5) efek.

Achmad, dkk (2012:11) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) menyatakan bahwa “fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Fasilitas perpustakaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Fasilitas perpustakaan merupakan suatu alat ataupun sarana yang ada di perpustakaan yang digunakan untuk mempermudah suatu pekerjaan. Melalui fasilitas perpustakaan, pengguna perpustakaan diharapkan akan merasa nyaman dan memudahkan keperluan dengan fasilitas yang telah disediakan. Indikator variabel fasilitas perpustakaan menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Achmad, dkk (2012:11) yaitu: 1) perabotan; dan 2) peralatan.

Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang dapat mempengaruhi kinerja dari petugas pelayanan atas pelayanan yang diberikan. Keadaan tersebut meliputi cahaya, warna, suhu, dan udara di tempat kerja. Apabila keadaan tersebut tidak sesuai kebutuhan tentunya hal tersebut akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga melalui kualitas pelayanan yang

diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Handayani dan Suryani (2019:756) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Indikator yang digunakan pada variabel lingkungan kerja fisik menggunakan indikator yang diungkapkan oleh Gie (2012:212) diantaranya yaitu: 1) cahaya; 2) warna; 3) udara; dan 4) suara.

Berdasarkan uraian di atas, diduga bahwa kepuasan pengguna perpustakaan dipengaruhi oleh komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik melalui kualitas pelayanan. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam kerangka berfikir pada gambar 2.3. sebagai berikut:



2.9. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai suatu jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- Ha₁ : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kualitas pelayanan.
- Ha₂ : Ada pengaruh positif fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan.
- Ha₃ : Ada pengaruh positif lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan.
- Ha₄ : Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.
- Ha₅ : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.
- Ha₆ : Ada pengaruh positif fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.
- Ha₇ : Ada pengaruh positif lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

- Ha₈ : Ada pengaruh positif komunikasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan.
- Ha₉ : Ada pengaruh positif fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan.
- Ha₁₀ : Ada pengaruh positif lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan variabel eksogen yaitu komunikasi, fasilitas perpustakaan, dan lingkungan kerja fisik terhadap variabel endogen yaitu kepuasan pengguna perpustakaan secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel *intervening* yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi Smart PLS 3.0.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,324 dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%;
2. Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,369 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ untuk taraf signifikansi 5%;
3. Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan

nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,280 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 <0,05 untuk taraf signifikansi 5%;

4. Komunikasi secara langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,093 dan nilai signifikansi sebesar 0,355 >0,05 untuk taraf signifikansi 5%;
5. Fasilitas perpustakaan secara langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,116 >0,05 untuk taraf signifikansi 5%;
6. Lingkungan kerja fisik secara langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,280 dan nilai signifikansi sebesar 0,76 >0,05 untuk taraf signifikansi 5%;
7. Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,728 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 <0,05 untuk taraf signifikansi 5%;
8. Komunikasi secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample*

(*estimate*) sebesar 0,236 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 <0,05 untuk taraf signifikansi 5%;

9. Fasilitas Perpustakaan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,269 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 <0,05 untuk taraf signifikansi 5%;
10. Lingkungan kerja fisik secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,204 dan signifikansi sebesar 0,004 <0,05 untuk taraf signifikansi 5%.

5.2. Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, sehingga berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

5.2.1. Bagi Perpustakaan

1. Pihak perpustakaan dalam menyampaikan informasi hendaknya perlu memperhatikan pengguna perpustakaan dalam menangkap informasi yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara dapat melakukan konfirmasi ulang akan informasi yang disampaikan oleh pustakawan kepada pengguna perpustakaan untuk memastikan bahwa pengguna perpustakaan telah

memahami informasi dengan jelas untuk menghindari adanya kesalahpahaman.

2. Pihak perpustakaan hendaknya dapat menyediakan fasilitas perpustakaan yang lebih baik lagi demi menunjang kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan peralatan yang belum ada di perpustakaan seperti menyediakan mesin fotokopi yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna perpustakaan untuk menggandakan bahan bacaan yang telah tersedia, sehingga pengguna perpustakaan tidak perlu untuk keluar dari perpustakaan mencari tempat fotokopi serta dapat lebih menghemat waktu dan tenaga.
3. Pihak perpustakaan hendaknya dapat lebih menyesuaikan keadaan di ruang baca perpustakaan dengan warna cat dinding yang digunakan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan cat dinding dengan warna yang lebih sesuai seperti warna hijau yang dapat menimbulkan efek menenangkan.
4. Pihak perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan yang ada, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna perpustakaan tidak menunggu terlalu lama.
5. Pihak perpustakaan hendaknya lebih tanggap dalam menangani keluhan dari pengguna perpustakaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan segera

menawarkan dan memberikan bantuan kepada pengguna perpustakaan yang meminta bantuan pustakawan.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan melalui kualitas pelayanan, misalnya kompetensi, koleksi pustaka, dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Hartono, Jogiyanto. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) Alternatif structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Ali, Mohammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: CV Angkasa.
- Ardana, Komang, dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arifiani, Dian dan Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* 7 (1). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Asriel, Armida Silvia, dkk. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Kencana.
- Ayuhana, Witria, dkk. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengadilan Agama Muara Labuh dan Pengadilan Agama Koto Baru. *JAKP (Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik) Vol. III Nomor 2*. Padang: Universitas Andalas.
- Effendy, Onong Uchjana. 2016. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauziah, Anisah, Eva. 2017. Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal* 3 (1). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gie, The Liang. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Guntara, Sefko Bintang dan Suryani, Nanik. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal* 6 (3). Semarang: Universitas Negeri Semarang.

- Handayani, Lisa dan Suryani Nanik. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journl* 8(2). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Handayani, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Jaya Media.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *System Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Iriandini, Anggita Putri, dkk. (2015). Pengaruh Customer *Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistic, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 23 No. 2*. Surabaya: Universitas Brawijaya.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. 2004. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.
- Laksmi, dkk. 2015. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Min, Shao dan Yi, Yang. 2010. E-resource, Service, and User Survey in Tsinghua University Library. *Emerald Insight*. Vol. 44 Iss 4 pp. 314-327.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozi, Fahrur. 2018. Improving Communication Skills of Tertiary Level Indonesian Learners through a Conversation Lounge. *Asian EFL Journal*. Vol. 20. (4) 2018.
- Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sarjono, H., & Julianta, W. (2015) *Structural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Somantri, Ating dan Muhidin, Sambas Ali. 2006. *Aplikasi statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandi, Pipin. 2010. Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan. *The 4rd PPM National Conference on Management Research*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Suwandari, Lusi. 2013. Pengaruh Kinerja Dosen, Fasilitas, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK AMIKOM Purwokerto. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBIMA) Vol. 1 No. 1. Hal 66-67*. Purwokerto: STMIK AMIKOM Purwokerto.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____ dan Diana, Anastasia. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2007. Jakarta: Departemen Dalam Negeri.

Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian.* Semarang: Unnes Pres.