

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN PENGELOLAAN KOLEKSI, TATA RUANG, KOMPETENSI PENGELOLA, DAN FASILITAS

Chotibul Umam¹, Ismiyati²

Universitas Negeri Semarang

Email : ¹chotibul.umam@gmail.com, ²ismiyati@mail.unnes.ac.id

Keyword :

library, collection
processing, layout,
management
competence, facilities,
service quality

Abstract. A Library is the one of many places to get knowledge. Successful management of a library can be indicated from service quality that is provided to library customer. This research includes quantitative research. The population of this research is all customer Wonosobo Library. Accidental sampling is the sampling technique used, by using iteration formula obtained by respondent with amount 116 customer library. The data collection method is using questionnaire, interview, and documentation. Methods of data analysis are both multiple linear regression and descriptive percentage. The results showed that collection processing, library layout, library management competence, and library facilities had a direct positive effect towards the service quality of Wonosobo library with total effect is 79,2%. Library layout have the highest influence with 22,27%. Then, the collection processing variable contribute effect towards service quality with 13,76%, and management competence influence towards service quality on 13,39%. However, library facilities have the less effect with 11,15% total effect.

Keyword :

perpustakaan, proses
koleksi, tata letak,
kompetensi
manajemen, fasilitas,
kualitas layanan

Abstrak. Perpustakaan merupakan salah satu tempat untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Keberhasilan perpustakaan dilihat dari kualitas pelayanannya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi seluruh pemustaka di Perpustakaan Kabupaten Wonosobo tahun 2018. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling dan dengan menggunakan rumus iterasi sejumlah 116 pemustaka. Metode pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan deskriptif persentase. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Kabupaten Wonosobo sebesar 79,2%. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah tata ruang perpustakaan dengan pengaruh sebesar 22,27%, sedangkan variabel pengelolaan koleksi sebesar 13,76%, variabel kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 13,39%, dan variabel fasilitas perpustakaan sebesar 11,15%.

I. PENDAHULUAN

Membaca merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang pada jaman perkembangan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Membaca menjadi sarana untuk mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu untuk memudahkan seseorang dalam memperoleh ilmu pengetahuan khususnya melalui membaca, salah satunya yaitu melalui perpustakaan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Dengan demikian perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi bagi setiap orang yang mau memanfaatkannya demi kemajuan pendidikan.

Perpustakaan berkembang menjadi salah satu alat ukur kemajuan pendidikan masyarakat sekitarnya. Baik atau tidaknya perpustakaan tidak lagi hanya dipandang dari banyaknya perpustakaan dan banyaknya koleksi perpustakaan (kuantitas) namun juga diukur dari mutu perpustakaan tersebut (kualitas) baik kualitas administrasi maupun kualitas pengelolanya. Kualitas dari suatu perpustakaan yang paling mudah dilihat adalah kualitas pelayanan perpustakaan. Guntara dan Suryani (2017) menyatakan bahwa “Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila memiliki layanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan”.

Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan dari pengunjung. Suatu perpustakaan yang menyediakan pelayanan yang berkualitas akan

menyebabkan pengunjung merasa puas dan terlayani. Masyarakat di era sekarang ini juga akan mempertimbangkan suatu kualitas layanan yang mereka dapatkan dari suatu jasa dalam menilai baik atau buruknya suatu organisasi penyedia jasa. Rintar (2011) mengemukakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dari suatu instansi atau lembaga perlu adanya evaluasi atau respon dari pengguna layanan tersebut.

Pelayanan sebagai salah satu bagian dari proses administrasi yang diberikan oleh suatu organisasi penyedia jasa harus selalu berpedoman pada kebutuhan penggunaannya. Selain itu suatu pelayanan juga hendaknya melibatkan pengguna dalam evaluasi, karena pada dasarnya suatu pelayanan yang baik adalah yang mampu menjawab harapan dari konsumennya, seperti pendapat dari Pawirosumarto, et al (2015) menyatakan bahwa tingkat kepuasan mengukur antara harapan dan luaran yang diterima. Apabila layanan yang diterima sama dengan harapan berarti kualitas layanan cukup baik. Demikian pula sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai harapan, dapat dikatakan sistem informasi tersebut buruk.

Pengelolaan koleksi, merupakan salah satu hal penting untuk diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan agar menjadi perpustakaan yang baik. Pengelolaan dalam konteks ini adalah ketersediaan bahan pustaka beserta penanganannya. perpustakaan yang berorientasi pada layanan pengguna akan membuat produk yang disediakan selalu menyesuaikan dan relevan dengan perkembangan jaman dan kondisi masyarakat sekitarnya, serta dikelola dengan baik untuk memudahkan dalam pemanfaatannya.

Gedung atau ruangan perpustakaan merupakan sarana yang sangat penting. Ruangan perpustakaan diciptakan dengan

tujuan utama sebagai tempat pemustaka untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga gedung atau ruangan perpustakaan harus mendukung akan hal tersebut. Di samping ketersediaan gedung atau ruangan perpustakaan, perlu diperhatikan pula pengelolaan tata ruang perpustakaan karena penataan ruangan juga akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pemustaka bahkan semangat kerja para pengelola perpustakaan.

Kompetensi pengelola perpustakaan merupakan suatu yang penting bagi berlangsungnya kegiatan perpustakaan, Pelayanan yang baik pada perpustakaan dapat terpenuhi, jika pengelola perpustakaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang baik akan menghilangkan kesan pelayanan yang kaku dan kurang baik.

Keberadaan perpustakaan sebagai penyedia layanan tentunya perlu didukung adanya fasilitas perpustakaan yang memadai. Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa Setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Achmad et al (2012) berpendapat bahwa, "Fasilitas merupakan aset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebegus apapun gedung perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti". Keberadaan fasilitas sebagai penunjang pelayanan perpustakaan sangat diperlukan karena kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan juga akan menjadi perhatian bagi pengguna perpustakaan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada Pasal 14 ayat 1 dan 2

menjelaskan bahwa Layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi pada pemustaka serta berdasarkan standar nasional perpustakaan. Namun pada kenyataan di lapangan, banyak terdapat perpustakaan yang belum mampu menjalankan tugasnya sebagai penyedia jasa kepada para pemustaka dengan baik. Di berbagai perpustakaan daerah juga seringkali dijumpai ketidakpuasan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan. Masih banyak perpustakaan yang belum mampu menyediakan pelayanan yang baik bagi para pemustaka.

Perpustakaan Daerah Wonosobo mempunyai berbagai pelayanan dalam melayani masyarakat diantaranya yaitu: peminjaman buku, penelusuran bahan pustaka, layanan referensi, layanan audio visual, layanan internet gratis, perpustakaan keliling, alat permainan edukatif, alat baca elektronik, Rumah Pintar, penelusuran sejarah Wonosobo, berbagai dokumentasi jaman dahulu kabupaten Wonosobo. Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo mempunyai tujuan untuk terus menumbuhkembangkan minat baca warga Wonosobo.

Keberadaan perpustakaan umum daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Wonosobo peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Wonosobo belum maksimal. Terdapat pemustaka yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan di Perpustakaan Kabupaten Wonosobo. Kesan pemustaka dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan perpustakaan.

Kesan pemustaka terhadap indikator Tangible (berwujud) dapat dilihat dari aspek penampilan pengelola dalam melayani pelanggan, kedisiplinan pengelola dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Kesan pemustaka terhadap indikator Reliability (kehandalan) dapat dilihat dari aspek kecermatan pengelola dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pengelola dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan Kabupaten Wonosobo dikelola oleh 15 Orang, dengan berbagai latar belakang pendidikan, baik dari Ilmu Perpustakaan maupun disiplin ilmu yang lainnya. Dengan jumlah pengelola perpustakaan yang masih kurang menyebabkan banyak pengelola perpustakaan yang sering merangkap melaksanakan tugas tidak hanya tugas untuk mengelola perpustakaan namun juga bertugas untuk mengelola administrasi dan keuangan perpustakaan. Hal ini tentunya dapat menyebabkan kurang optimalnya pelayanan dari pengelola perpustakaan terhadap para pemustaka.

Kesan Pemustaka terhadap indikator Assurance (Jaminan) pelayanan perpustakaan dapat ditunjukkan dengan adanya keamanan serta jam operasional perpustakaan. Perpustakaan Kabupaten Wonosobo mempunyai lahan parkir yang cukup luas baik untuk mobil maupun untuk kendaraan roda dua.

Kesan pemustaka terhadap indikator Emphaty (Empati) dapat dilihat dari keramahan serta kepedulian pengelola perpustakaan terhadap pemustaka,

mendahulukan kepentingan pengunjung, tidak membedakan serta melayani setulus hati. Dengan demikian berdasarkan observasi awal dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Wonosobo masih belum maksimal, karena masih terdapat ketidakpuasan dari pemustaka. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul "Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo".

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka di Perpustakaan Wonosobo dengan jumlah sampel didapatkan dengan menggunakan rumus iterasi sebesar 116 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik accidental sampling. Sugiyono (2015) mengungkapkan bahwa teknik sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dan sesuai kriteria sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah pengelolaan koleksi (X1), tata ruang perpustakaan (X2) kompetensi pengelola perpustakaan (X3), dan fasilitas perpustakaan (X4), serta variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan perpustakaan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten

Wonosobo. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu: 1) uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. 2) analisis regresi linier berganda, pada analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2, Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. 3) uji hipotesis yaitu: uji simultan, uji parsial 4) koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial dan 5) analisis deskriptif persentase.

penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada 5, yaitu: 1) adanya pengaruh pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 2) adanya pengaruh pengelolaan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 3) adanya pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 4) adanya pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 4) adanya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS v23 diperoleh hasil sebagai berikut:

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	(Constant)	-3.489	2.877			-1.213	.228			
Pengelolaan_K	.242	.057	.229	4.211	.000	.685	.371	.179	.612	1.634
TataRuang_P	.514	.091	.360	5.633	.000	.799	.472	.239	.443	2.257
Kompetensi_P	.519	.125	.248	4.138	.000	.742	.366	.176	.504	1.983
Fasilitas_P	.475	.127	.230	3.732	.000	.745	.334	.159	.474	2.112

a. Dependent Variable: Kualitas_P

Tabel 1 menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah: $Y=3,489+0,242PK+0,514TR+0.519KP+0,475FP+e$

Jika variabel pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan sebesar 0, maka kualitas pelayanan

perpustakaan akan menjadi -3,489. Menurut Rietveld dan Sunaryanto (1994) Angka konstanta menunjukkan nilai negatif, ini bukan berarti bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah tidak benar. Sepanjang nilai-nilai variabel bebas atau variabel X tidak mungkin sama dengan nol tidak menimbulkan masalah. Jika variabel pengelolaan koleksi mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan dan fasilitas perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,242. Jika variabel tata ruang perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan pengelolaan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,514. Jika variabel kompetensi pengelola

perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan pengolahan koleksi, tata ruang perpustakaan dan fasilitas perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,519. Jika variabel fasilitas perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan pengolahan koleksi, tata ruang perpustakaan, dan kompetensi pengelola perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,475.

Uji hipotesis berdasarkan uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan, dan koefisien determinasi parsial. Uji Simultan (Uji F): apabila signifikansi < 0,05 maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila signifikansi > 0,05 Ha ditolak hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5210.624	4	1302.656	110.667	.000 ^a
Residual	1306.575	111	11.771		
Total	6517.198	115			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_P, Pengelolaan_K, Kompetensi_P, TataRuang_P

b. Dependent Variable: Kualitas_P

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan Tabel 2 di atas adalah tabel Anova yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 110,667 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti Ha1 yang menyatakan ada pengaruh pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola

perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan "diterima". Sedangkan Uji Parsial (Uji T): apabila signifikansi < 0,05 atau thitung > ttabel maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila signifikansi > 0,05 atau t hitung < t tabel maka Ha ditolak. Hasil uji parsial dapat dilihat ada tabel di lihat dibawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-3.489	2.877		-1.213	.228					
Pengelolaan_K	.242	.057	.229	4.211	.000	.685	.371	.179	.612	1.634
TataRuang_P	.514	.091	.360	5.633	.000	.799	.472	.239	.443	2.257
Kompetensi_P	.519	.125	.248	4.138	.000	.742	.366	.176	.504	1.983
Fasilitas_P	.475	.127	.230	3.732	.000	.745	.334	.159	.474	2.112

a. Dependent Variable:
Kualitas_P

Sumber: Data diolah tahun 2018

Hasil *uji t* yang tercantum pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut, "Pengaruh pengelolaan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 4,211 dengan taraf signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_{a2} yang menyatakan ada pengaruh pengelolaan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan "diterima". Pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 5,633 dengan taraf signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_{a3} yang menyatakan ada pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan "diterima". Pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan nilai *t* hitung sebesar 4,138 dengan taraf signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$ berarti bahwa H_{a4} yang menyatakan ada pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan "diterima".

Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan nilai *t* hitung sebesar 3,732 dengan taraf signifikansinya sebesar $0,000 <$

$0,05$ berarti bahwa H_{a5} yang menyatakan ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan "diterima".

Koefisien Determinasi Simultan.

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS v23 dan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.
Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.894 ^a	.800	.792	3.431	.800	110.667	4	111	.000

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_P, Pengelolaan_K, Kompetensi_P, TataRuang_P

Sumber: Data diolah tahun 2018

Dari hasil olah data menggunakan SPSS v23 diperoleh R² sebesar 0,792 dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan secara simultan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 79,2% dan sisanya 20,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Koefisien Determinasi Parsial

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi parsial (r²). Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan program SPSS v23. Hasil pengujian akan dijelaskan pada tabel hasil analisis berikut:

Tabel 5
Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r²)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial Part	Tolerance	VIF	
										(Constant)
Pengelolaan_K	.242	.057	.229	4.211	.000	.685	.371	.179	.612	1.634
TataRuang_P	.514	.091	.360	5.633	.000	.799	.472	.239	.443	2.257
Kompetensi_P	.519	.125	.248	4.138	.000	.742	.366	.176	.504	1.983
Fasilitas_P	.475	.127	.230	3.732	.000	.745	.334	.159	.474	2.112

a. Dependent Variable: Kualitas_P

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi secara parsial pada tabel 5 dapat diperoleh hasil bahwa pengaruh pengelolaan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar $(0,371)^2 \times 100\% = 13,76\%$, pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar $(0,472)^2 \times 100\% = 22,27\%$, pengaruh kompetensi pengelola

perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar $(0,366)^2 \times 100\% = 13,39\%$, dan pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar $(0,334)^2 \times 100\% = 11,15\%$. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel tata ruang perpustakaan memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah

Kabupaten Wonosobo, diikuti pengelolaan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan dan fasilitas perpustakaan.

Analisis Deskriptif Persentase

Pada variabel pengelolaan koleksi indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Pengecapan atau stempel

perpustakaan 2) klasifikasi atau pengelompokan, 3) pembuatan kelengkapan pustaka, 4) penyusunan koleksi buku di rak, 5) penyimpanan dan pelestarian koleksi. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 6

Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Pengelolaan Koleksi

NO	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Pengecapan atau stempel perpustakaan	1167	1392	83,84%	Sangat Baik
2	klasifikasi atau pengelompokan	1442	1856	77,69%	Baik
3	pembuatan kelengkapan pustaka	1052	1392	75,57%	Baik
4	penyusunan koleksi buku di rak	1020	1392	73,28%	Baik
5	penyimpanan dan pelestarian koleksi	1037	1392	74,50%	Baik
	Jumlah	5718	7424		
	Rata-rata			76,98%	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel pengelolaan koleksi perpustakaan tergolong dalam kriteria baik dengan persentase 76,98%. Variabel pengelolaan koleksi terdiri dari lima indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel, yaitu 83,84% untuk pengecapan atau stempel perpustakaan, 77,69% untuk klasifikasi, 75,69% untuk pembuatan kelengkapan pustaka, 73,28% untuk penyusunan koleksi di rak dan 74,50% untuk penyimpanan dan pelestarian koleksi. Indikator dengan kontribusi terendah pada variabel pengelolaan koleksi perpustakaan adalah penyusunan koleksi di rak. Hal ini dapat diindikasikan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo belum optimalnya pemisahan dalam penempatan koleksi buku dengan ukuran yang tidak normal baik itu dengan ukuran lebih kecil atau lebih besar sehingga kerapian penataan buku pada rak juga belum tertata rapi sepenuhnya. Selain itu juga terdapat beberapa subjek buku yang tidak tertata di rak buku yang semestinya. Hal ini dapat disebabkan karena terdapat pemustaka

yang meletakkan buku pada rak yang tidak sesuai dengan penempatannya. Seharusnya buku yang telah dibaca tidak perlu diletakkan di rak kembali namun ditinggal di meja baca, supaya dapat ditata oleh pengelola perpustakaan, namun dari perpustakaan juga belum terdapat petunjuk untuk hal tersebut. Dengan demikian menunjukkan bahwa penempatan koleksi pada rak di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo masih kurang baik. Hendaknya penyusunan koleksi pada rak disesuaikan dengan klasifikasi agar koleksi mudah ditemukan ketika dicari oleh pemustaka. Selain berdasarkan klasifikasi, hendaknya juga penataan buku selain berdasarkan klasifikasi, penataan buku juga disesuaikan dengan ukuran buku tersebut, buku dengan ukuran yang tidak normal baik buku dengan ukuran terlalu kecil maupun terlalu besar diletakkan pada bagian rak khusus agar lebih rapi. Agar menjaga kerapian dan ketepatan penempatan koleksi sebaiknya juga petugas pengelola perpustakaan melakukan pemeriksaan terhadap penataan koleksi di rak buku secara berkala.

Pada variabel tata ruang perpustakaan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) perencanaan ruangan 2) penyusunan perabot, 3) persyaratan

lingkungan fisik. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 7

Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang Perpustakaan

NO	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Perencanaan ruangan	1498	1856	80,71%	Baik
2	Penyusunan perabot	1480	1856	79,74%	Baik
3	Persyaratan lingkungan fisik	1897	2320	81,77%	Sangat Baik
Jumlah		4875	6032		
Rata-rata				80,74%	Baik

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel tata ruang perpustakaan tergolong dalam kriteria baik dengan persentase 82,84%. Variabel tata ruang perpustakaan terdiri dari tiga indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel, yaitu 80,71% untuk perencanaan ruangan, 79,74% untuk penyusunan perabot, dan 81,77% persyaratan lingkungan fisik. Penyusunan perabot merupakan indikator dengan kontribusi terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan daerah Kabupaten Wonosobo masih kurang baik dalam hal penataan perabot khususnya komputer referensi di dalam ruangan perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan daerah Wonosobo terdiri dari beberapa ruangan, namun dalam penataan perabot perpustakaan khususnya penempatan komputer referensi sebagai alat bantu pencarian koleksi perpustakaan

jauh dari tempat duduk di dalam ruang baca perpustakaan, bahkan terdapat pula penempatan komputer yang berada di luar ruang baca. Hal tersebut dapat menyebabkan kebingungan terhadap pemustaka yang akan memanfaatkan fasilitas tersebut karena relatif susah untuk dijangkau. Hendaknya penyusunan perabot khususnya penempatan komputer referensi pada perpustakaan disusun dengan memperhatikan kebutuhan pemustaka, sehingga komputer referensi yang terdapat di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik dan mudah dijangkau oleh pemustaka.

Pada variabel kompetensi pengelola perpustakaan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) kompetensi profesional dan 2) kompetensi individual. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 8

Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan

NO	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Kompetensi profesional	1430	1856	77,05 %	Kompeten
2	Kompetensi individual	1443	1856	77,75%	Kompeten
Jumlah		2873	3712		
Rata-rata				77,40%	Kompeten

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel kompetensi

pengelola perpustakaan tergolong dalam kriteria berkompeten dengan persentase

77,40%. Variabel kompetensi pengelola perpustakaan terdiri dari dua indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel, yaitu 77,05% untuk kompetensi profesional, dan 77,75% kompetensi individual. Indikator kompetensi profesional memiliki kontribusi terendah terhadap variabel kompetensi pengelola perpustakaan dengan kontribusi sebesar 77,05%. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pengelola perpustakaan terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan masih kurang baik ketika terdapat pengunjung yang menanyakan terkait pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam hal ini dikarenakan pengelola perpustakaan di perpustakaan daerah Kabupaten Wonosobo berasal dari lulusan berbagai

bidang pendidikan dan tidak hanya dari bidang keperpustakaan. Pengelola perpustakaan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pemustaka, alangkah lebih baiknya apabila setiap pengelola perpustakaan sebelum terjun langsung melayani pemustaka telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan terkait keperpustakaan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan sehingga sebagai pengelola perpustakaan mampu melayani pemustaka dengan baik.

Pada variabel fasilitas perpustakaan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) perabotan dan 2) peralatan. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 9

Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan

NO	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Perabotan	1916	2320	82,59%	Sangat Lengkap
2	Peralataan	1375	1856	74,08%	Lengkap
	Jumlah	3291	4176		
	Rata-rata			78,34%	Lengkap

Sumber: Data diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel fasilitas perpustakaan tergolong dalam kriteria lengkap dengan persentase 78,81%. Variabel fasilitas perpustakaan terdiri dari dua indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel, yaitu 82,59% untuk perabotan, dan 74,08% untuk peralatan. Indikator terendah pada variabel fasilitas perpustakaan yaitu peralatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo belum dilengkapi dengan alat fotokopi baik di dalam perpustakaan maupun di sekitar perpustakaan, sehingga ketika pemustaka membutuhkan untuk

menggandakan suatu dokumen atau bagian dari koleksi harus mencari jauh dari perpustakaan. Selain itu jumlah komputer sebagai alat bantu pencarian koleksi yang jumlahnya masih sangat terbatas, baik dari segi jumlah maupun kondisinya. Seringkali komputer yang berfungsi sebagai alat bantu pencarian koleksi juga tidak dapat digunakan untuk membantu pencarian koleksi di dalam perpustakaan. Hendaknya di lingkungan perpustakaan menyediakan fasilitas mesin fotokopi baik di dalam maupun di sekitar perpustakaan, agar apabila terdapat pemustaka yang akan menggandakan dokumen atau bagian dari koleksi lebih mudah dan cepat. Selain itu juga hendaknya komputer yang

difungsikan sebagai alat bantu pencarian koleksi lebih tingkatan, baik dari segi jumlah maupun kondisinya, sehingga pemustaka dapat memanfaatkannya secara optimal guna menunjang kegiatan pemustaka di dalam perpustakaan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Kondisi pengelolaan koleksi perpustakaan, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo dalam kondisi baik, 2) Pengelolaan koleksi, tata ruang perpustakaan, kompetensi pengelola perpustakaan dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. 3) Pengelolaan koleksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. 4) Tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. 5) Kompetensi pengelola perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. 6) Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad *et al.* (2012). Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima

Perpustakaan. Jakarta: CV Sagung Seto

Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 6. No. 3, Hal 973–986.

Juliansyah. Try. (2017). Ini Penyebab Pelayanan Perpustakaan Singkawang Kurang Maksimal. Di unduh dari <http://pontianak.tribunnews.com/2017/01/10/ini-penyebab-pelayanan-perpustakaan-singkawang-kurang-maksimal>. Tanggal 10 Mei 2018

Nanang, Habibi. (2018). Pengunjung Perpustakaan Nasional di Blitar Kecewa dengan Pelayanan Perpus. Diakses dari <http://m.suarajatimpost.com/read/12146/20180129/174306/pengunjung-perpustakaan-nasional-di-blitar-kecewa-dengan-pelayanan-perpus/>. Tanggal 10 Mei 2018

Pawirosumarto, *et al.* (2015). Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu. *Jurnal MIX*, Volume VI, No. 2, Juni 2015 Hal 310 – 327

Rietveld, P, dan L. T. Sunaryanto. (1994). 87 Masalah Pokok dalam Regresi Berganda. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Rintar. (2011). Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan. *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 2, No. 1, 2011, hal: 40-47.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 43 Tahun 2007 Tentang
Perpustakaan