

**Analisis Pemanfaatan Literatur Anak Dan Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

**Sri Mintarni**

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Email: [srimintarni44@gmail.com](mailto:srimintarni44@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of children's literature utilization and the quality of librarian services on library satisfaction at the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service. This research uses descriptive quantitative methods. With a population and sample of all users who utilize the Children's Collection Service of the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno in Blitar City with an average monthly visitor of 3.674 people. The sample in this study using the slovin formula obtained the total number of respondents in this study was 97 people. Data collection methods using questionnaires, field observations and literature methods. While for data analysis using linear regression analysis.*

*The results of this study indicate that the utilization of children's literature and the quality of librarian services affect library satisfaction in the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service. This is supported by the results of the R square value or the coefficient of determination (KD) showing 59.7% so that it is interpreted that variable  $X_1$  (utilization of children's literature),  $X_2$  (service quality) has a contribution of 59.7% to variable Y (library satisfaction) and the other 40.3% is influenced by other factors besides variable X. In addition, the results of the t test (partial) and the results of the f test (simultaneous) show that the utilization of children's literature and the quality of librarian services affect library satisfaction in the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Children's Collection Service.*

*Keywords: children's literature utilization, service quality, library satisfaction*

**A. Latar Belakang Teoritis**

Perpustakaan merupakan sebuah tempat dimana didalamnya terdapat berbagai sumber informasi yang dapat digunakan Masyarakat mulai dari usia anak-anak sampai dewasa untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, terlebih bagi mereka yang sedang menempuh Pendidikan karena perpustakaan merupakan sarana pendukung pembelajaran. Sebagaimana dikemukakan oleh Sutarno bahwa peran perpustakaan sangat penting dalam menyediakan sumber informasi dan sumber ilmu pengetahuan (Sutarno, 2006). Pada sebuah perpustakaan, masyarakat adalah pengguna informasi, yang kemudian disebut dengan pemustaka.

Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPI) dari Perpustakaan Nasional RI yang berkedudukan di Kota Blitar, yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan pelayanan dalam rangka mengembangkan dan mendayagunakan koleksi Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Perpustakaan Proklamator Bung Karno letaknya berdampingan dengan Makam Bung Karno. Diharapkan keberadaan koleksinya mampu memberikan fakta sejarah dan pemahaman lebih tentang biografi dan menjadi bukti otentik tentang perjuangan Bung Karno.

**Tabel 1 Data Pemanfaatan Layanan Koleksi Anak Perpustakaan Proklamator Bung Karno Januari sampai dengan Desember 2023**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah pengunjung Layanan Koleksi Anak	44.085 orang
2	Jumlah koleksi anak terbaca	65.047 eksemplar
3	Jumlah koleksi anak terpinjam	6.062 eksemplar
4	Jumlah kunjungan yang sekolah	225 sekolah
5	Jumlah penonton pemutaran film anak	2.488 orang

S

Sumber: Laporan Perpustakaan Bung Karno, Tahun 2023

Jika dilihat dari tabel 1 diatas, pemustaka yang menggunakan Layanan Koleksi Anak cukup tinggi, dengan rata-rata pengunjung per-bulan mencapai 3.674 orang, apakah Layanan Koleksi Anak benar-benar berjalan secara optimal atau masih diperlukan perbaikan dan pengembangan. Oleh karena itu penulis memandang perlu dilakukan penelitian terhadap harapan dan opini pengguna perpustakaan, dalam hal ini pemustaka terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik respon pemustaka terhadap Layanan Koleksi Anak, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana pengaruh pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Menurut Sutarno literatur anak (buku anak-anak) adalah bahan bacaan yang berisi hal-hal yang sesuai dengan umur dan Tingkat kemampuan atau Pendidikan anak-anak (Sutarno, 2008). Dalam hal ini literatur anak adalah bahan bacaan yang dikhususkan untuk anak-anak yang berciri khas atau bacaan khusus contohnya seperti buku pembelajaran anak, cerita anak, cerita rakyat, fabel, buku bergambar, komik, puisi anak, novel anak, biografi dan sejarah anak. Literatur anak dapat diartikan bahan bacaan, baik yang tercetak maupun non cetak, yang berisi hal-hal yang sesuai dengan umur anak, pada perpustakaan literatur anak adalah koleksi untuk anak-anak untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Pernyataan Thompson (1991) menyatakan bahwa pengukuran konsep pemanfaatan koleksi di perpustakaan dapat diukur dengan tiga indikator yakni intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan dan jumlah koleksi yang digunakan. Ketiga indikator tersebut mempunyai penjelasan dan tujuan sebagai berikut: 1) Intensitas penggunaan (*intensity of use*) yaitu menunjukkan sejauh mana keandalan dan kehebatan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Jika pengguna teratur datang ke perpustakaan maka bisa dikatakan bahwa informasi yang ada di perpustakaan dibutuhkan dan bermanfaat bagi pengguna. 2) Frekuensi Penggunaan (*frequency of use*), yaitu menunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan koleksi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemanfaatan ini tidak hanya dari penggunaan koleksi namun juga dari pemanfaatan fasilitas yang ada di perpustakaan. 3) Jumlah yang digunakan (*diversity of software package used*), menunjukkan tentang sejauh mana ketergantungan pengguna terhadap koleksi yang ada di perpustakaan. Dalam pemanfaatan koleksi pengguna tidak hanya datang untuk meminjam namun juga untuk menggunakan koleksi di tempat.

Dengan demikian pemanfaatan literatur anak adalah penggunaan/pemanfaatan literatur, berupa bahan bacaan baik tercetak maupun non cetak, baik secara intelektual maupun rekreatif untuk memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan bagi anak sesuai usianya. Dalam hal pemanfaatan literatur anak, pengguna memanfaatkannya dengan meminjam atau membaca ditempat.

Pengguna atau pemakai perpustakaan yang kemudian disebut menjadi pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Perpustakaan dikerjakan oleh tenaga perpustakaan (pustakawan). Tenaga perpustakaan (pustakawan) bertugas melakukan kegiatan pengadaan, pengelolaan, penyimpanan, dan pelayanan. Pustakawan sebagai profesi telah terdapat dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dan telah ditetapkan pemerintah sebagai jabatan fungsional. Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 29 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.

Ada tiga sistem pelayanan perpustakaan, yakni sistem layanan terbuka (*open access*), sistem layanan tertutup (*close access*), dan sistem layanan campuran (*mix access*). Ketiga sistem layanan ini hubungan dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi dan informasi yang mereka butuhkan (Hartono, 2016). Sutarno (2006) menyatakan pada prinsipnya, layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V tentang Layanan Perpustakaan, Pasal 14 menyebutkan: 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standart nasional perpustakaan. 3) Setiap perpustakaan

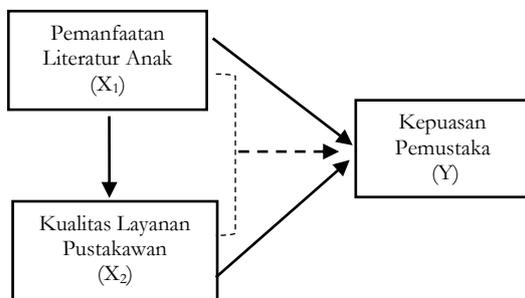
mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa (pustakawan) yang dapat dirasakan oleh penerima jasa (pemustaka) dan penilaian terhadap kualitasnya dinilai saat terjadinya pemberian layanan. Untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. dalam Lupiyoadi (2001), mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain sebagai berikut: 1) Bukti fisik (*tangible*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*), 5) Empati (*Empaty*).

Istilah pemustaka dalam sebuah perpustakaan yaitu orang yang memanfaatkan produk jasa informasi maupun layanan yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Kepuasan pemustaka sering dikaitkan dengan kualitas jasa. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, merupakan perpustakaan kepresidenan yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional Indonesia bertempat di Kota Blitar. Lembaga ini mengkhususkan diri pada literatur yang berkaitan dengan Bung Karno, dan didukung dengan literatur umum. Salah satu layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah Layanan Koleksi Anak, dimana layanan tersebut menjadi satu bagian dengan Layanan Koleksi Umum. Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan layanan perpustakaan bagi usia anak-anak. Untuk memotivasi minat baca pada anak usia dini dengan menyediakan ruang baca khusus untuk anak-anak adalah salah satu tujuan dari keberadaan Layanan Koleksi Anak.

Pemanfaatan literatur anak, kualitas layanan pustakawan dan kepuasan pemustaka pada layanan Koleksi Anak didasarkan pada kerangka pemikiran yang dituangkan dalam kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan:

→ : terdapat hubungan langsung

---→ : terdapat hubungan tidak langsung

Gambar 1 Kerangka Konseptual Pemanfaatan Literatur Anak dan Kualitas Layanan Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Adapun hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan koleksi dan kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Layanan Koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

H1: Pemanfaatan literatur anak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka

H2: Kualitas layanan pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka

H3: Pemanfaatan koleksi anak dan kualitas layanan pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Berlokasi di Layanan Koleksi

Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar. Populasi penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan Layanan Koleksi Anak. Teknik yang digunakan adalah menggunakan *non probability sampling*. populasi untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan sampel dilakukan secara *accidental* (kebetulan), yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2013). Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel, maka digunakan rumus *Slovin*. Jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah **97** orang.

Dalam menyusun penelitian ini, terdapat dua macam variabel penelitian yang akan digunakan yaitu variable bebas/*independen* (X) ada 2 yaitu pemanfaatan literatur anak (X1), kualitas layanan pustakawan (X2) dan untuk, variabel terikat (*dependen*) (Y) yaitu kepuasan pemustaka (Y.).

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, metode observasi dan juga dokumentasi. Hasil pengumpulan data diolah dengan bantuan SPSS dan dianalisis secara deskriptif melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, Uji t dan uji (R<sup>2</sup>) yang digunakan sebagai analisis regresi berganda.

### C. Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan data yang diperoleh peneliti di lapangan, untuk variabel pemanfaatan literatur anak pada Layanan koleksi Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan indikator yang mengacu pada konsep Thompson (1991) terkait dengan intensitas kunjungan pemustaka dalam menggunakan literatur anak, dari 97 responden sebanyak 67% berkunjung 2 sampai 4 kali dalam satu bulan. Jenis layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka adalah layanan sirkulasi, dengan prosentase sebanyak 66%. Frekuensi buku yang dibaca atau dipinjam terbanyak adalah 1 sampai 2 buku dan 3 sampai 4 buku dalam satu bulan, masing-masing dengan prosentase yang sama yaitu 33%. Mengenahi penggunaan koleksi, 82% jenis koleksi yang sering dibaca atau dipinjam adalah koleksi buku umum anak.

Analisis statistik deskriptif terhadap variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan hasil kuesioner yang berupa akumulasi penilaian responden untuk tiap indikator variabel. Adapun hasil dari uji tersebut yaitu diketahui pada variabel pemanfaatan literatur anak (X1) nilai mean 4.2938 dengan indeks 83.30, hal ini menunjukkan nilai tinggi. Untuk variabel kualitas layanan (X2) nilai mean 4.6544 dengan indeks 88.20, menunjukkan bahwa responden menilai tinggi pada kualitas layanan pustakawan. Sedangkan variabel kepuasan pemustaka (Y) dinilai tinggi oleh responden, yaitu dengan mean 4.5751 dengan indeks 88.76. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gambiro dkk (2022) yang menunjukkan bahwa penilaian kepuasan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah meraih indeks nilai kategori A (sangat baik).

### Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik uji normalitas dengan metode *Kolmogrov-Semirnov* yang di lakukan oleh peneliti di ketahui nilai *asym.sig* sebesar  $0.002 \geq 0.05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogrov-Semirnov Test*, maka diketahui nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”. Nilai *tolerance* X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> (0.542) dan VIF (1,845) ≤ 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “tidak mengandung gejala multikolinieritas”, sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	4.249	1.595		2.663	.009			
Pemanfaatan literatur anak	.172	.063	.241	2.715	.008	.542	1.845	
Kualitas Layanan	.120	.018	.589	6.623	.000	.542	1.845	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2024

Sementara itu pada uji Heteroskedastisitas diketahui bahwa penyebaran titik–titik data menyebar disekitar angka 0, tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali serta tidak berpola sehingga dapat kita simpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi. Sedangkan pada uji linearitas diketahui bahwa  $sig.linearitas X_1 (0,000) \leq 0,05$  dan nilai  $sig.deviation X_1 (0,850) \geq 0,05$ . diketahui bahwa  $sig.linearitas X_2 (0,000) \leq 0,05$  dan nilai  $sig.deviation X_2 (0,269) \geq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dinyatakan “linear”. Dari kedua hasil uji linearitas  $X_1$  ke  $Y$  dan  $X_2$  ke  $Y$  diatas dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dinyatakan “linear”.

Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis*. Koefisien regresi kedua variabel bebas (pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka), sementara kualitas layanan ( $b_1 = 0,590$ ) menjadi faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka di Layanan Anak UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

**Uji F**

Berdasarkan hasil uji F pada analisis data penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	271.505	2	135.752	69.727	.000 <sup>b</sup>
	Residual	183.011	94	1.947		
	Total	454.515	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan , Pemanfaatan literatur anak

Sumber: Output SPSS

yang diolah, 2024

Diketahui Uji F pada penelitian ini menunjukkan nilai F hitung sebesar 69,727 sementara F tabel dengan  $df_1 = 2 - 1$  dan  $df_2 = 97 - 3 = 94$ , didapat F table 3,94. Karena nilai F hitung lebih besar dibanding F table dengan demikian model regresi antara pemanfaatan literatur anak ( $X_1$ ) dan kualitas layanan pustakawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemustaka ( $Y$ ) dinyatakan fit atau layak.

**Uji t**

Berdasarkan hasil uji t pada analisis data penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.249	1.595		2.663	.009		
	Pemanfaatan literatur anak	.172	.063	.241	2.715	.008	.542	1.845
	Kualitas Layanan	.120	.018	.589	6.623	.000	.542	1.845

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya angka t table dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau  $(97-3) = 94$ , dan nilai t table = 1,996. Sehingga di dapat hasil sebagai berikut; 1) Pengaruh Pemanfaatan Literatur Anak terhadap Kepuasan Pemustaka memperoleh t hitung > t tabel ( $2,715 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel signifikan. 2) Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh t hitung > t tabel ( $6,623 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan

bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka”.

### Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi (R Square) variabel independent (X) dan variabel dependen (Y) dari pengolahan data statistik ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 <sup>a</sup>	.597	.589	1.39532

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan , Pemanfaatan literatur anak  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2024

Nilai *R Square* sebesar 0,597 artinya bahwa pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pemustaka sebesar 58,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel pemanfaatan literatur anak ( $X_1$ ) dan variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y) dengan prosentase 59,7%, sementara sisanya sebesar 40,3% (100%-58,9%) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Pemanfaatan Literatur Anak terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan perhitungan pada hasil penelitian pada penelitian ini yang memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,715 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Galih (2019) bahwa pustakawan dan orang tua telah memahami pentingnya literatur anak dan hasil penelitian Nikmatul (2023) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pemanfaatan literatur anak dapat mendukung perkembangan anak dan kegiatan pembelajaran. Dengan kata lain pemanfaatan literatur anak banyak dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan buku-buku usia anak-anak. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurlaeli (2021) bahwa ketersediaan koleksi mempengaruhi kunjungan pemustaka.

#### 2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian pada penelitian ini yang memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,715 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ . Pada pengujian hasil penelitian pada penelitian ini yang memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $6,623 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis kedua pada penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anton (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara sendirian (parsial) maupun bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dan hasil penelitian Hadizah et.al (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Balangan.

#### 3. Pengaruh Pemanfaatan Literatur anak dan Kualitas Layanan pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 25.0 variabel pemanfaatan literatur anak memiliki t hitung 2,715 dengan nilai sig.0,008. Sedangkan variabel kualitas layanan memiliki t hitung 6,623 dengan nilai sig.0,000. Ketentuan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung) t tabel, -t hitung  $>$  t tabel, atau jika signifikansi  $< 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini,

memperoleh  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,663 > 1,996$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Pemanfaatan Literatur Anak dan Kualitas Layanan pustakawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka”. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa sumber daya informasi, fasilitas fisik, dan layanan pustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna (Arumugram et.al., 2019). Penelitian selanjutnya yang juga sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Pebrian et.al (2019) yang menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi yang terdiri dari aspek relevansi, kelengkapan, kemutakhiran, dan keberagaman, serta kompetensi pustakawan memiliki hubungan yang kuat. Didukung juga tentang “Pengaruh Ketersediaan Koleksi, Fasilitas Perpustakaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Jambi” menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan literatur anak dan kualitas layanan pustakawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Intensitas penggunaan literatur anak, frekuensi kunjungan, dan jumlah koleksi yang digunakan oleh pemustaka tinggi. Hal ini dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan buku untuk usia anak-anak. Semakin terpenuhinya pemanfaatan literatur anak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan sehingga kepuasan pemustaka dapat terwujud dengan baik.

Guna mempertahankan kualitas pelayanan, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan literatur untuk anak-anak maka buku-buku yang ada hendaknya disesuaikan dengan usia anak-anak dan up to date. Upaya UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dengan membangun layanan prima atau pelayanan terbaik. Memperbanyak literatur serta terus berinovasi untuk menjaga kualitas pelayanan perpustakaan, sehingga pemustaka merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan, baik dari sisi koleksi yang ada, ruangan yang bersih dan nyaman untuk anak-anak dan fasilitas yang ada dan pelayanan oleh pustakawan.

#### E. Daftar pustaka

- Arumugram, J., Balasubramani, R. & Pratheepan, T. (2019) User’s Satisfaction with Library Resources and Services in Polytecnic College Libraries in Coimbatore District. *Library Philosophy and Practice*, 6 (1), tersedia di: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- Chusna, Nikmatul. 2023. Analisis pemanfaatan Layanan Anak di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Dalam Meningkatkan Minat Baca. Skripsi. Tulungagung: UIN Tulungagung.
- Gambiro, Indrawan & Kristiana, Nina. 2023. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tahun 2021-2022: Faktor-faktor yang Mempengaruhi dan Tindak Lanjutnya. *Warta Perpustakaan Undip* Vol. 16 No. 1 Th 2023 (Mei 2023), 4-20. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/issue/view/1229>
- Gunawan, Galih Indra. 2019. Manfaat Literatur Anak Perpustakaan Umum Cikini Terhadap Perkembangan Anak: Perpektif Pustakawan dan Orangtua. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hadizah, Siti, Raudah, Siti, & Noorohman, Moh. Fajar. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*. Vol/ 1, No. 2 Tahun 2024, 225-230.
- Hartono (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.

- Jamaluddin, Nurlaeli. 2017. Pengaruh Ketersediaan koleksi Terhadap Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Tesis. Makassar: Pascasarjana Universitas Negeri Alauddin.
- Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara. (2003).  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003  
*Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*  
Tersedia di [Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik \(bpkp.go.id\)](https://www.bpkp.go.id/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-63-kep-m-pan-7-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik)
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Pelayanan Jasa : Teori dan praktek*. Jakarta: Salemba Empat  
*Library Of Congress, "Library of Congress Collections Policy Statements"* <https://www.loc.gov/acq/devpol/cbi.pdf>.  
Diakses pada 10 Mei 2024.
- Hariyati, Marisa. 2023. Pengaruh Ketersediaan Koleksi, Fasilitas perpustakaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Jambi. Tesis. Jambi: Universitas Jambi. Tersedia di <https://repository.unja.ac.id>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta. Tersedia di:  
[https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No.43\\_Tahun\\_2007/tentang Perpustakaan.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No.43_Tahun_2007/tentang_Perpustakaan.pdf)
- Pebrian, Winoto, Yunus, & Saefudin, Encang. 2019. Hubungan Keterpakaian Koleksi dan Kompetensi Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Pustaka Budaya*. Vol.6, No.1 Januari 2019, 23-30. <https://journal.unilak.ac.id/>
- Risparyanto, Anton. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. *Jurnal Perpustakaan* Vol. 13 No.2 Tahun 2022, 89-100. Tersedia di <https://journal.uin.ac.id/unilib>
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi pemasaran*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010).
- Yuliana, Cut Putroe, Rahmah, Nuzul & Magfirah, T. Ade Vidyan. 2023. Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie. *Indonesian Journal of Library and Information Science*. Volume 4. No. 1, 50-57. <https://journal.ar-raniry.ac.id/ijlis>