

Pengaruh Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Pelayanan Keanggotaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Ellys Sri Maharani, Edy Swasono

Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

Email: ellys.pustakawan@gmail.com

Abstract

Based on Undang-Undang RI Number 43 of 2007 concerning libraries, the ultimate goal of library services is user satisfaction. Every development carried out by the library is aimed at the interests of users so that user satisfaction can be achieved. The purpose of this study is to analyze the influence of the significance of librarians' competence and the quality of membership services on user satisfaction. In this study, the researcher used a descriptive method with a quantitative approach using a sampling of 100 people. The data collection technique uses a questionnaire. The test in this study uses multiple regression analysis. The results of this study explain that the librarian competency variable has no effect on user satisfaction; the quality of membership services affects user satisfaction; while together the competence of librarians and the quality of membership services affect the satisfaction of users at the UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Keywords: *user satisfaction, librarian competence, service quality, membership services.*

Abstrak

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, tujuan akhir dari layanan perpustakaan adalah kepuasan pemustaka. Setiap perkembangan yang dilakukan oleh perpustakaan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh signifikansi kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan sampling sejumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kompetensi pustakawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka; kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka; sedangkan secara bersama-sama kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Kata Kunci: kepuasan pemustaka, kompetensi pustakawan, kualitas pelayanan, pelayanan keanggotaan.

Latar Belakang Teoritis

Pada tahun 2023, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno mendapatkan penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dengan kategori sangat baik yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 21 November 2023. Selain itu, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga memperoleh sertifikat SNI ISO 9001:2015 yang menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah menjalankan sistem manajemen kualitas sesuai dengan standar ISO 9001:2015 dan memenuhi persyaratan tambahan yang ditetapkan oleh badan sertifikasi di Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 menerangkan bahwa perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam undang-undang tersebut, pada pasal 14 ayat 1 memberikan penjelasan tentang layanan perpustakaan, yaitu layanan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; dan pada ayat 4 yaitu layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Bersumber pada undang-undang tersebut menerangkan bahwa tujuan terakhir pada

layanan perpustakaan yaitu kepuasan pemustaka.

Pada tiap perkembangan yang dilaksanakan oleh perpustakaan difokuskan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai. Banyak hal yang dapat mendukung dalam tercapainya kepuasan pemustaka; UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melakukan berbagai upaya dalam peningkatan layanan perpustakaan dan informasi sesuai kebutuhan pemustaka. Sehingga perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan.

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka perumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno?
2. Bagaimanakah pengaruh pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno?

Secara Khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno ini dapat memberikan kontribusi bagi

perkembangan ilmu perpustakaan di bidang pelayanan keanggotaan sehingga dapat menjadi referensi dan tambahan wacana untuk pengembangan keilmuan pada pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno.

2. Manfaat Praktis

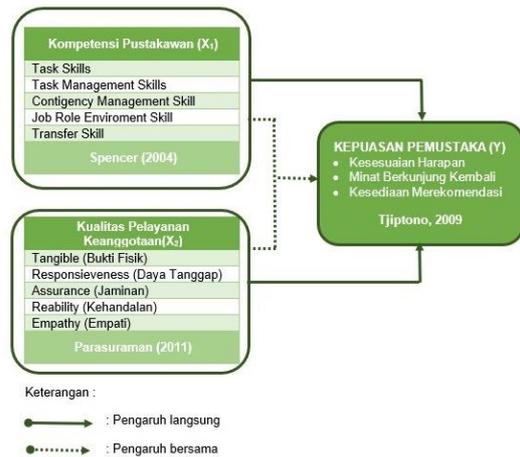
Secara praktis diharapkan penelitian pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno ini dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk perbaikan atas program pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dijelaskan kompetensi perpustakaan adalah pengetahuan, keterampilan dan perilaku pustakawan yang diperoleh dari melalui pendidikan dan atau pelatihan pustakawan, serta tanggung jawab dan tanggung jawab pengelolaan dan penyediaan perpustakaan. Adanya pemenuhan kebutuhan akan jasa informasi sehingga pemustaka merasa puas sesuai yang diharapkan merupakan kualitas pelayanan pustakawan, menurut Risparyanto, Anton (2017). Kualitas layanan juga didefinisikan oleh Nafiudin dan Imam (2019) sebagai adanya tingkat kualitas yang diinginkan dan manajemen tingkat kualitas tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna atau pelanggan.

Menurut Sunu (1999), kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan seseorang dengan harapan produk tersebut. Sangat penting untuk menentukan apakah produk dan layanan perpustakaan membuat pemustaka tidak puas. Yamit (2015) menyatakan bahwa evaluasi kepuasan pelanggan hampir sama dengan evaluasi kualitas barang dan jasa karena ditentukan oleh variabel harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Erriani Kristiyaningsih (2020) menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan antara lain: Ketepatan waktu pelayanan,

Kesesuaian SOP produk pelayanan, serta Kualitas sarana dan prasarana.

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka berpikir

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Metode dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, penelitian kuantitatif/statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diberikan, menggunakan analisis data digital.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah semua anggota Perpustakaan Proklamator Bung_Karno yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, PNS, dan umum yang telah berkunjung ke UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno dan menjadi anggota aktif serta memiliki kartu anggota perpustakaan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno, Jalan Kalasan no.1 RT.03 RW.X Kelurahan Bendogerit, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Propinsi Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan September 2024 dengan tahapan sebagai berikut:

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang telah berkunjung ke UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno dan menjadi anggota aktif serta memiliki kartu anggota perpustakaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sesuai dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan jumlah sampel, maka digunakan rumus Taro Yamane / Slovin (Ridwan, 2005). Dari jumlah populasi atau anggota Perpustakaan Proklamator Bung_Karno adalah 36.889 orang berdasarkan data INLIS (Integrated Library System) yang diakses pada hari Senin, 03 Juni 2024 pada pukul 10:30 WIB. Oleh karena jumlah populasi yang terlalu banyak dan mempersingkat waktu penelitian, maka ditetapkan jumlah sampel yang representatif untuk dapat mewakili populasi yang ada. Besarnya jumlah sampel ditentukan menggunakan populasi target selama 7 hari kerja didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Pengumpulan data dilakukan selama Bulan Juni sampai dengan Juli 2024.

Metode Pengumpulan Data

Sumber data sekunder dikumpulkan oleh peneliti berupa observasi pengamatan langsung untuk menemukan permasalahan dan pola tingkah laku kegiatan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung_Karno. Dokumentasi / telaah dokumen yaitu: dokumen data anggota perpustakaan (pemustaka) yang diakses dari data INLIS (Integrated Library System) Perpustakaan Proklamator Bung_Karno, beberapa buku referensi dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Ada 3 teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi
Peneliti melakukan pengamatan langsung tentang obyek yang akan diteliti, serta melakukan pencatatan secara sistematis tentang hal tertentu yang diamati.
2. Dokumentasi / Telaah Dokumen
Dokumentasi / Telaah Dokumen, adalah pengumpulan data dengan menelusuri dan mempelajari dokumen dan laporan tertulis lainnya untuk mendukung penelitian ini.
3. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan menyiapkan pertanyaan kepada masing-masing responden, Dimana setiap item pertanyaan disediakan alternatif jawaban untuk selanjutnya oleh responden hanya dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

Analisis Data

Dalam mengukur instrumen variabel yang akan diteliti, dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Di mana jawaban pada setiap item instrumen mempunyai bobot dan nilai seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Skala Likert Variabel Penelitian

KRITERIA	SIMBOL	SKOR
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono, 2009

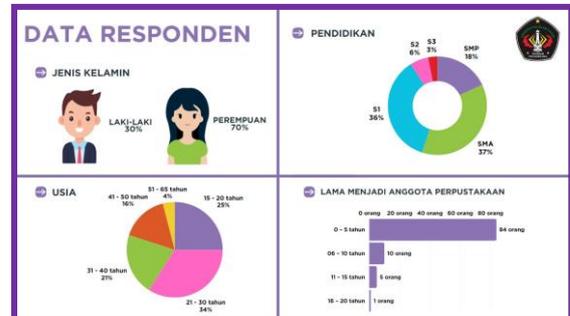
Dalam penelitian ini, penulis melakukan Uji validitas dan realibilitas, yaitu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji ini digunakan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian ini layak untuk dapat digunakan dalam penelitian. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknis analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan pengujian sejauh mana pengaruh kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan terhadap kepuasan pemustaka apakah masing-masing variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif, dan untuk menentukan apakah nilai variabel dependen akan meningkat atau mengalami penurunan. Uji hipotesis: untuk menguji ketepatan model dari koefisien regresi dan koefisien korelasi, maka digunakan uji F dan uji t

Hasil Dan Pembahasan Deskripsi Responden

Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pemustaka / anggota perpustakaan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Data yang dikumpulkan merupakan data primer

dan hasil analisis datanya menggunakan program SPSS 25.

Berikut ini data 100 responden yang menjadi populasi penelitian ini:



Gambar 2. Data Responden

Berdasarkan gambar 2. menunjukkan karakteristik dari responden, dimana peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 100 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi wanita sebanyak 70 responden atau 70 %. Karakteristik responden berdasarkan usia mendominasi pada usia 21 - 30 tahun sebanyak 34 responden atau 34%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan didominasi pendidikan SMA sebanyak 37 orang atau 37%. Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota didominasi oleh 0 – 5 tahun sebanyak 84 responden atau 84%.

Analisa Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi Pustakawan	100	25	35	31.36	3.047
Kualitas Pelayanan Keanggotaan	100	45	70	62.27	6.032
Kepuasan Pemustaka	100	21	35	31.46	3.569
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 2 dapat digambarkan distribusi data yang diperoleh sebagai berikut:

1. Variabel kompetensi pustakawan (X_1) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai terendahnya 25 dan nilai tertinggi 35 dengan rata-ratanya sebesar

- 31,36 dan standar deviasi atau tingkat sebaran datanya adalah 3,047.
2. Variabel kualitas pelayanan keanggotaan (X_2) nilai minimumnya sebesar 45 dan nilai maksimumnya 70 dengan rata-rata senilai 62,27 sedangkan standar deviasi dari variabel sikap keuangan sebesar 6,032.
 3. Variabel kepuasan pemustaka (Y) memiliki nilai terendah 21 dan nilai tertinggi 35. Rata-rata yang didapatkan sebesar 31,46 dengan nilai standar deviasinya adalah 3,569.

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan hasil kuesioner yang berupa akumulasi penilaian responden untuk tiap indikator variabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden rata-rata mempunyai kompetensi pustakawan yang baik dan tingkat kualitas pelayanan keanggotaan cukup tinggi sehingga tercapai kepuasan pemustaka.

Hasil Uji Koefisien Determinan

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.708	1.929

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Keanggotaan, Kompetensi Pustakawan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2024

$$R^2 = (0,845)^2 \times 100$$

$$= 0,71 \times 100$$

$$= 71 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh variabel Kompetensi Pustakawan (X_1), Kualitas Pelayanan Keanggotaan (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 71% sedangkan sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain diluar model penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis
Hasil Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	899.762	2	449.881	120.856	.000 ^b
	Residual	361.078	97	3.722		
	Total	1260.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Keanggotaan, Kompetensi Pustakawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 4 hasil output SPSS “ANOVAa” diatas menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 120,856 dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variable bebas kompetensi pustakawan (X_1) dan kualitas pelayanan keanggotaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.529	2.092		-.253	.801		
	Kompetensi Pustakawan	.225	.118	.192	1.908	.059	.293	3.418
	Kualitas Pelayanan Keanggotaan	.401	.059	.677	6.741	.000	.293	3.418

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Tabel 5. Hasil Uji Statistik t

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2024

Pengaruh Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Keanggotaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, yang artinya semakin tinggi kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil nilai uji F yang dilakukan secara simultan kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan diperoleh Fhitung sebesar 120,856 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Hal ini juga dapat dilihat dari responden pemustaka UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi anggota perpustakaan, karena mengetahui manfaat menjadi anggota Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Hal

ini diperkuat dengan hasil pernyataan dari jawaban responden tentang kepuasan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa mayoritas menyatakan sangat setuju sebanyak 66 responden (66%) pada pernyataan ketujuh tentang saya akan merekomendasikan kepada orang lain karena pelayanan keanggotaan memuaskan dan pernyataan kelima kartu anggota Perpustakaan Proklamator Bung Karno sangat bermanfaat bagi pemustaka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa kinerja pustakawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Angga Saputra, 2022), demikian juga pada penelitian Chintya Suryanna, Stefanus Prima Nugroho dan Hariyani (2018) menyatakan terdapat pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas keanggotaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan memiliki hubungan yang erat terhadap peningkatan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pustakawan memiliki nilai koefisien regresinya 0,912 (positif) dan nilai sig 0,059 > 0,05. Hasil nilai thitung yang diperoleh sebesar 1,908 yang lebih kecil dari tabel sebesar 1,946. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang artinya kompetensi pustakawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kompetensi pustakawan tidak mempengaruhi besarnya kepuasan pemustaka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa tidak semua variabel terbukti signifikan terhadap kepuasan anggota perpustakaan (Hayatul Maspufah, 2019). Kompetensi pustakawan terukur dari pencapaian hasil kerja pustakawan kepada pemustakanya. Hal ini diperkuat dengan hasil pernyataan dari 1

responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan ketujuh, yaitu pustakawan bertugas tepat waktu. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pustakawan yang melaksanakan tugas dengan tidak memenuhi standar jam kerja di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Keanggotaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan keanggotaan yang diberikan kepada pemustaka, meliputi pembuktian, kenyamanan, keamanan, kesuaian dan keandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka. Begitupula sebaliknya, dapat dikatakan semakin rendah kualitas pelayanan keanggotaan yang diberikan kepada pemustaka maka semakin rendah pula kepuasan pemustaka. Jadi semakin baik kualitas pelayanan keanggotaan yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan keanggotaan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,677 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Hasil thitung yang diperoleh sebesar 6,741 yang lebih besar dari nilai tabel sebesar 1,946. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya secara parsial kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Kualitas pelayanan keanggotaan termasuk fasilitas ruangan yang nyaman, bersih dan rapi, selain itu kecepatan dan ketepatan dalam mencetak kartu anggota juga merupakan salah satu item dari indikator kualitas pelayanan keanggotaan. Hal ini diperkuat dengan hasil pernyataan dari 65 responden (65%) yang menjawab sangat setuju pada pernyataan kedua yaitu ruangan Layanan keanggotaan bersih dan rapi dan pernyataan kedua belas yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan ketepatan waktu dalam mencetak kartu anggota

Perustakaan Proklamator Bung Karno. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Djoko Prasetyo, Suprayanan, Aris Kurniawan, Fathu Rahman Rosyidi, Ari Hariadi, 2021) menyatakan bahwa hasil analisis kualitas pelayanan perpustakaan menyebutkan pemustaka puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, yang dihitung dari pengukuran pada seluruh dimensi.

Kesimpulan

1. Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Pelayanan Keanggotaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, yang berarti semakin tinggi kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pemustaka.
2. Kompetensi pustakawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, yang artinya tinggi rendahnya kompetensi pustakawan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka.
3. Kualitas pelayanan keanggotaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Semakin baik kualitas pelayanan keanggotaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pemustaka.

Saran

- Bagi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan perlu untuk dievaluasi secara berkesinambungan mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka, karena secara bersama-sama semakin baik kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan keanggotaan maka akan semakin baik pula kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- Bagi akademisi dan peneliti lain Pada penelitian mendatang disarankan untuk memasukkan variabel tambahan, seperti: faktor demografi (demographic factors), Kualitas Informasi dan Akses Informasi (Information Control) dan Sarana Prasarana (Library as Place) karena

berdasarkan hasil nilai Koefisien Determinan R^2 (R Square) masih ada peluang 29% yang menjadi variabel independent.

Daftar Pustaka

- Anton Risparyanto, 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 ISSN 1979 - 9527 (Printed) ISSN 2715-274x (Online)
- Kristiyaningsih, Erriani (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Kementerian Pertanian
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2008. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, 3HQHUDSDQ &LWLJHQ¶s Charter dan Standar Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2005. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Risparyanto, Anton (2017). Kualitas layanan Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunu, Pramudya. 1999. Peran SDM Dalam Penerapan ISO 9000: Kajian Peran SDM dengan Pendekatan TQM. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan
- Yamit,(2015), pemasaran jasa(Total Quality Management), Jogjakarta :Ekonosia.