

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Alekxa Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Lidya Jolanda Meutia Kale¹, I Putu Suhartika², Ni Putu Premierita Haryanti³
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana
Email: lydiajolanda18@gmail.com¹, suhardharma@yahoo.com², premierita@yahoo.com³

ABSTRACT

The purpose of this reseach is to know the the effect of user satisfaction with ALEKSA service. This type of research is quantitative descriptive. This research is located in the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. The population of this study was 426 respondents. Determination of the sample from this research is a probability sampling technique with the simple random sampling approach. This research is futher more using the data collection technique in the form of a questionnaire by using independent variables is user satisfaction and the dependent variable is ALEKSA service. The data analysis technique used in this research is simple linear regression analysis. The results of this research were tested by hypothesis testing with sig. t count $<(\alpha = 0.05)$, it can be concluded that user satisfaction has an effect on ALEKSA service in Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

Keywords: User Satisfaction, ALEKSA Service, Local Content

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan unit informasi yang menyediakan berbagai layanan guna memenuhi kebutuhan pengguna. Perpustakaan selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi sehingga tidak hanya sebagai pusat penyedia informasi tetapi perpustakaan juga menjadi pusat sumber ilmu pengetahuan, penelitian, hingga rekreasi.

Perpustakaan yang efektif adalah perpustakaan yang memiliki layanan yang baik, layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Melalui layanan yang baik, pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan efisien sehingga pemustaka mendapat kepuasan setelah menerima layanan tersebut.

Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat dilihat melalui pola pemanfaatan perpustakaan dan dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan penyediaan layanan pada suatu perpustakaan.

Layanan perpustakaan menyediakan informasi bagi pengguna. Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal karena layanan tersebut dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan akses berbagai sumber informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan sehingga dapat memberikan kesempatan belajar yang lebih luas bagi pengguna.

Di beberapa perpustakaan, kita sering kali menemukan layanan khusus atau yang biasa disebut dengan "layanan koleksi referensi". Layanan koleksi referensi biasanya tidak bisa dipinjam melainkan

hanya diperbolehkan untuk membacanya di tempat. Layanan ini berfungsi sebagai pusat konsultasi bagi pemustaka yang membutuhkan sumber-sumber yang merujuk kepada suatu istilah atau subyek. Jenis-jenis koleksi referensi diantaranya kamus, ensiklopedia, bibliografi, hingga lokal konten.

Layanan koleksi lokal konten merupakan layanan yang menyediakan sumber informasi asli yang dihasilkan oleh suatu institusi atau lembaga, perusahaan, daerah sampai dengan negara yang memiliki karakteristik dari suatu entitas lokal (orang, kelompok, kejadian, geografis, budaya dan institusi.) yang disediakan dalam bentuk karya cetak atau karya rekam.

2. Rumusan Masalah

“Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ALEKSA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta?”

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Perpustakaan Umum

Menurut Sutarno perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. (2006:43).

Jadi, perpustakaan umum merupakan suatu tempat penyedia informasi yang dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah informasi dan sasaran pengguna pada

perpustakaan ini adalah masyarakat umum

2. Kepuasan Pengguna

Menurut Lupiyoadi (2006:192) Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan.

Jadi, kepuasan pengguna merupakan salah satu bagian penting yang menjadi tolak ukur keberhasilan layanan perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki sistem layanan yang baik akan membuat pengguna yang memanfaatkannya merasa puas maka dari itu setiap perpustakaan harus menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Lokal Konten

Menurut Arianto sumber-sumber lokal konten merupakan sumber-sumber perpustakaan yang khas dan unik yang nilainya sangat tinggi bagi pengguna karena merefleksikan nilai sosial-ekonomi, politik, dan budaya yang dihasilkan masyarakat lokal. (2014: h.3).

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Metode ini adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan angka dan dideskripsikan menggunakan gambaran terhadap objek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan ALEKSA yaitu pada bulan Januari hingga Februari yang berjumlah 426 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 81

orang yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$N = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$N = \frac{426}{1 + (N \times 0,1^2)}$$

$$N = \frac{426}{(5,26)}$$

$$N = 80,98$$

$$N = 81 \text{ orang.}$$

Dari rumus tersebut jumlah sampel yang diperoleh yaitu 81 orang. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner, observasi, dan sumber data. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solution versi 25 (SPSS 25)* cara menguji instrument penelitian ini melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan selanjutnya menguji hipotesis dengan menggunakan uji t.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Layanan ALEKSA

Layanan ALEKSA adalah layanan yang berupa pengelolaan koleksi pustaka berkonten lokal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. ALEKSA menghadirkan layanan perpustakaan dengan sajian nuansa lokal yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi tentang budaya tradisional, populer, potensi daerah, sejarah, pariwisata, budaya dan hasil pembangunan Yogyakarta dari

waktu ke waktu. Layanan ALEKSA terletak pada lantai 2 perpustakaan kota Yogyakarta.

Tabel 1 Deskripsi jawaban variabel kepuasan pengguna

N O	Pert any aan	ST S	T S	S	SS	Total Skor
1	X _{1,1}	-	10	39	32	265
2	X _{1,2}	-	5	46	30	268
3	X _{1,3}	-	8	43	30	265
4	X _{1,4}	-	6	44	31	268
5	X _{1,5}	-	8	43	31	266
6	X _{1,6}	-	7	46	28	264
7	X _{1,7}	-	6	36	39	276

Berdasarkan tabel 1 diatas menyatakan bahwa total skor yang paling tinggi adalah 276, hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pengguna sudah merasa puas terhadap layanan ALEKSA

Tabel 2. Deskripsi jawaban variabel layanan ALEKSA

N O	Pert any aan	ST S	T S	S	SS	Total Skor
1	Y _{1,1}	-	2	43	36	277
2	Y _{1,2}	-	6	50	25	262
3	Y _{1,3}	-	8	46	25	262
4	Y _{1,4}	-	2	42	37	278
5	Y _{1,5}	-	3	48	30	270
6	Y _{1,6}	-	3	41	37	277
7	Y _{1,7}	-	5	40	36	274

Berdasarkan tabel 2 diatas menyatakan bahwa total skor tertinggi dari variabel layanan ALEKSA yaitu 278, hal ini menunjukkan bahwa layanan ALEKSA sudah menyediakan dan melayani informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefisient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

X1	0,400	0,88	0,457	4,596	0,00
Constanta	14,201				
R	0,457				
R Square	0,209				
F Hitung	20,879				
Sig F Hitung	0				

$$Y = a + bX$$

$$= 14,201 + 0,400$$

Berdasarkan persamaan tersebut terlihat bahwa besarnya variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,400 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan besarnya R Square 0,209.

3. Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari alpha ($\alpha=0,05$) menjadi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan ALEKSA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

4. Tingkat Kepuasan Pengguna

STS ——— TS ——— S ——— SS ———

Berdasarkan garis kontinum pada variabel X tingkat kepuasan pengguna berada pada wilayah setuju dan sangat setuju

E. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap layanan ALEKSA (Ada Koleksi Lokal Konten Yogyakarta) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta Ketersediaan koleksi fiksi memberi pengaruh terhadap minat kunjungan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ALEKSA (Ada Koleksi Lokal Konten Yogyakarta) sangat tinggi, dilihat dari tingkat kepuasan pengguna pada garis kontinum yang menunjukkan bahwa seluruh responden berada pada daerah setuju dan sangat setuju.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Sutarno, N. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Anggota IKAPI.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.