

# KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Yasinta Herlina Dolu Soro<sup>1)</sup>, Richard Togaranta Ginting<sup>2)</sup>, Ni Putu Premierita Haryanti<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: Yesisoro24@gmail.com<sup>1)</sup>, richardtogaranta@unud.ac.id<sup>2)</sup>, premierita@yahoo.com<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*Quantitative research with quantitative descriptive methods. Determination of the sample in this study using purposive sampling, where the determination of the sample is carried out using certain considerations as many as 99 respondents. Data collection techniques using observation, questionnaires, and literature study, data processing techniques in this study using the percentage formula. The instrument of data collection is primary data distributed to respondents. Data analysis techniques in this study are simple linear regression analysis, validity, reliability and hypothesis testing. Hypothesis of sig.t arithmetic  $<(\alpha = 0.05)$ , it can be concluded that the satisfaction of the user gives an influence, the more satisfied the user, the higher the level of utilization of reference services in the Office of Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.*

**Keywords:** Library Satisfaction, Reference Services.

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan umum berdasarkan UU No 43 pasal 2 ayat 6 tahun 2007 yaitu perpustakaan yang diperuntukan untuk masyarakat umum sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, agama, ras dan status sosial.

Layanan Referensi terdiri dari jumlah koleksi buku 4.941 judul dan 12.364 eksemplar. Jumlah pemustaka pada tahun 2019 tercatat 190 pemustaka, dengan rincian pemustaka laki-laki 41 pemustaka sedangkan perempuan 149 pemustaka.

kunjungan pada bulan januari hingga desember 2019, tercatat sebanyak 40.270 pemustaka, yang terdiri dari pemustaka perempuan 32.587 pemustaka, sedangkan laki-laki 7.683 pemustaka. Sementara untuk

jumlah kunjungan pada tahun 2018 adalah sebanyak 78.433 orang, dengan jumlah pemustaka perempuan adalah sebanyak 56.020 orang dan laki-laki sebanyak 22.413 orang.

Data diatas menunjukkan bahwa pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah semua lapisan masyarakat.

## 2. LANDASAN TEORI

### Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang melayani masyarakat umum serta merupakan sumber informasi yang memberikan sarana pembelajaran kepada seluruh masyarakat umum.

## Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan suatu aktivitas yang memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan sebagai patokan berhasil tidaknya pengelolaan perpustakaan”, (Sutarno NS 2006:2)”. Layanan perpustakaan adalah penyedia bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan” (Istiana 2014: 2)

## Layanan Referensi

Menurut Istiana Purwani (2014) layanan referensi yaitu layanan yang berisikan bahan rujukan dimana koleksi tersebut dapat memberikan informasi kepada pemustaka, selain itu koleksi yang terdapat pada layanan referensi merupakan koleksi khusus yang tidak untuk dipinjam dan dibawa pulang.

## Kepuasan Pemustaka

Kepuasan Pemustaka merupakan suatu tingkat perasaan seseorang ketika berkunjung ke perpustakaan, serta harapan yang diperoleh pemustaka itu sendiri baik dilihat dari seberapa banyak koleksi buku yang disediakan perpustakaan juga pelayanan yang diberikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Populasi dan sampel yaitu seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai anggota maupun yang bukan anggota di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, sampel pada penelitian ini berjumlah 99 responden, teknik dalam mencari besarnya sampel menggunakan rumus slovin. purposive sampling merupakan teknik sampling yang di pakai , Sugiyono (2016: 85). Teknik penentuan sampel yaitu seluruh lapisan masyarakat, pengumpulan data yang digunakan berupa, observasi, penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengolahan data memakai rumus presentase dan penyajian data menggunakan tabel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu pemustaka yang pernah mengunjungi serta membaca pada layanan referensi, yaitu seluruh lapisan masyarakat baik terdaftar anggota ataupun yang bukan anggota di Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

#### 4.1. Karakteristik Resonden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Peresentase (%)
1	Mahasiswa	79	80
2	Masyarakat Umum	12	12
3	Pelajar	8	8
4	PNS	0	0
Jumlah		99	100

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan data dapat dijelaskan yang dijadikan sampel pada penelitian ini dengan jumlah paling banyak menurut karakteristik pekerjaan yaitu mahasiswa 80% responden, pada posisi kedua masyarakat umum 12% responden kemudian pada posisi ketiga pelajar 8% responden sementara itu Pegawai Negeri Sipil 0%.

### Deskripsi Data Kuesioner 1

### Kunjungan Pemustaka pada Layanan Referensi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Kunjungan

No	Dalam satu minggu berapa kali anda ke perpustakaan?	Jumlah (Orang)	Peresentase (%)
1	Kurang Dari 3 kali	41	41%
2	2-3 kali dalam seminggu	47	48%
3	Setiap Hari	11	11%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2020

Menurut data di atas dapat disimpulkan sebagian besar pengunjung berdatangan 2-3 kali dalam satu minggu ke perpustakaan. Dapat diketahui bahwa minat kunjungan ke perpustakaan cukup tinggi.

### Waktu Kunjungan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Waktu kunjungan

No	Berapa lama waktu yang dihabiskan di perpustakaan	Jumlah (Orang)	Peresentase (%)
1	Kurang Dari 2 jam	20	20%
2	2-4 jam	64	65%
3	Lebih dari 4 jam	15	15%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan Kebanyakan dari pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk mengerjakan tugas, membaca buku dan mengakses internet yang tersedia di perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### Kegiatan Kunjungan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut kegiatan Kunjungan

No	Kegiatan yang dilakukan	Jumlah (Orang)	Peresentase (%)
1	Mengerjakan Tugas	49	50%
2	Membaca Buku	34	34%
3	Mengakses Internet	16	16%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2020

Menurut data di atas dapat diketahui pemustaka mengunjungi perpustakaan untuk mengerjakan tugas. Pemustaka yang selalu mengunjungi perpustakaan adalah mahasiswa dan pelajar.

### Deskripsi Kuesioner 2

Penulis menjelaskan mengenai perhitungan dari frekuensi data yang telah diketahui hasil perhitungan yang diperoleh dari 25 pernyataan

dan dibuat berdasarkan (variabel X kepuasan Pemustaka dan (variabel Y Layanan Referensi).

### Penyajian Instrumen

Pengujian instrument uji validitas dan Reliabilitas dihitung menggunakan SPSS 18.0 yaitu:

#### Uji validitas

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa semua data instrument yang terdiri dari 25 indikator pernyataan yang telah diuji adalah valid, karena melebihi standart minimal yaitu sebesar 0,30 berdasarkan Person Product Moment.

#### Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Pemustaka (X <sub>1</sub> )	0,847	Reliabel
2	Layanan Referensi (Y <sub>1</sub> )	0,789	Reliabel

Sumber : Lampiran, 2020

Hasil pengukuran yang diujikan terhadap (variabel X kepuasan pemustaka) dan (variabel Y layanan Referensi) menyatakan bahwa instrument yang di gunakan dalam penelitian ini bernilai reliabel, karena crobach's Alpha (alpha -hitung) bernilai 0,60. Artinya pada variabel Kepuasan Pemustaka (X) mempunyai nilai sebesar 0,847, dan variabel Layanan Referensi ( Y) mempunyai nilai sebesar 0,789.

### Uji Regresi Linnear Sederhana

Tabel 4. 6 Uji Regresi Linnear Sederhana

Variabel	Unsstandardized Coeficient		Standardi ze d Coefficient	T	Sig
	B	Std Error	Beta		
Kepuasan Pemustaka	4,564	0,847	0,480	5,388	0,000
Constanta	37,699				
R	0,480				
R Square	0,230				
F Hitung	29.026				
Sig F.Hitung	0				

Sumber : Lampiran, 2020

$$Y = a + bX$$

$$= 37,699 + 4,564$$

Hasil dari pengujian persamaan regresi linear sederhana dapat diperoleh besarnya X<sub>1</sub> sebesar 4,564 serta tingkat signifikan sebesar 0,000 dan besarnya R square 0,230.

#### Uji Hipotesis

Uji hipotesis yaitu langkah yang dilakukan untuk menentukan H<sub>0</sub> dapat diterima atau ditolak. hasil yang diperoleh berdasarkan pengujian hipotesis dapat diketahii bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi , dikarenakan t hitung lebih kecil dari alpha (α = 0,05 ) menjadi 0,000 < 0,005.

## 5. PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan uraian penelitian serta pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil pengujian hipotesis bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dapat diketahui dari tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan provinsi Nusa Tenggara Timur cukup tinggi dikarenakan pemustakan mengunjungi perpustakaan yaitu 2 sampai 3 hari dalam satu minggu. Waktu yang dihabiskan pemustaka adalah berkisar 2 sampai 4 jam perhari untuk membaca buku dan mengerjakan tugas pada layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### Saran

Dari Hasil penelitian maka dapat diberikan , saran-saran sebagai berikut.

Penulis mengharapkan agar pada bagian perpustakaan perlu ditambah jumlah judul buku dan memperbanyak jumlah eksemplar. penulis mengharapkan agar pada bagian rak pustakawan lebih memperhatikan penataan koleksi buku agar sesuai dengan nomor klasifikasinya,

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Istiana . P.(2014). *Layanan Perpustakaan* . Yogyakarta: Ombak.

Sugiyono . (2007). *Statistik Untuk Penelitian* . Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono . (2013). *Metode Penelitians Kuliitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

Achamad. (2008).“*Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfication,)*”*Jurnal Palimpsest*, vol.1 No.1

Cassel. (2011). *Reference and Information service in the 21 centuri , London : Neal-Schuman.*

Junaida. (2008). *Pelayanan Referensi diperpustakaan*<http://repository.Usu.ac.id/bitstream/12345789/1819/1/1.132303359%282%29>. Diakses pada 19 desember 2016

Marlina , L., Putu , S., & Richard , T. (2017). *Pelayanan Sirkulasi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus Di SLB Negeri 2 Denpasar Tahun 2017..*

Mustafa, Bodollahi,(2002). *Bahan Rujukan Umum . Jakarta Universitas Terbuka , Departemen Pendidikan Nasional.Pelayanan Referensi*”. Bogor

Sutardjii, Maullidya, S. (2009). *Analisis Beberapa Faktor yang berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan Bali Penelitian Tanaman Kacang-kacangan, Umbi-Umbian.*