

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA MALANG

Oleh:

Martaleni

[martalenikulin@gmail.com](mailto:martalenikulin@gmail.com)

Fakultas Ekonomi-Universitas Gajayanan Malang

Ryke Novita

Badan Pusat Statistik Kota Malang

[rhyke.novita@bps.go.id](mailto:rhyke.novita@bps.go.id)

### Abstrak

Disadari bahwa sasaran suatu organisasi akan dapat dicapai bila organisasi tersebut dapat memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suasana hati seseorang setelah membandingkan kenyataan yang dialami dengan harapan yang ditetapkan. Kualitas layanan yang diberikan perusahaan atau organisasi merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Biro Pusat statistik/ BPS kota Malang dengan tujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan yang bertujuan untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Sampel sebanyak 97 responden diambil dengan metode *insidental sampling*, dan data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan Analisis Regresi Linier Berganda. Temuan dari penelitian ini, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan BPS Kota Malang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) baik secara parsial maupun secara simultan. Namun, variabel empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

*Key word* : Kualitas layanan, Perpustakaan BPS Kota Malang, kepuasan pengguna

### Pendahuluan

Perpustakaan merupakan suatu bangunan yang terdiri dari ruangan-ruangan yang berisi koleksi buku, jurnal, majalah, koran dan dokumen lainnya yang tersusun secara rapi, sehingga dapat memudahkan masyarakat memanfaatkannya.

Nurlidiawati (2014) menjelaskan bahwa perpustakaan merupakan pranata masyarakat. Oleh karena itu, jika kita berbicara perpustakaan khususnya di Indonesia maka tidak terlepas dari perkembangan dan peradaban masyarakat. Perkembangan masyarakat dari hari ke hari sangat dinamis, yang dapat ditandai dengan kebutuhan dalam segala aspek terus mengalami peningkatan, tidak terkecuali terhadap jasa perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia jasa bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan baik guna meningkatkan minat

masyarakat untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/konsumen (Martaleni, 2011., Kotler&Keller, 2014) termasuk kepuasan pengguna perpustakaan (Kiran, 2010., Adeniran, 2011., Hsu, Cummings & Wang, 2014).

Di kalangan pemerintahan, kesadaran akan mutu layanan mulai berkembang sejak tahun 1980an. Kesadaran tersebut dipicu oleh kenyataan bahwa kegiatan layanan bagi masyarakat ternyata memerlukan biaya yang sangat besar, bahkan semakin hari semakin membengkak, tetapi belum pernah dapat memberikan hasil yang seperti diharapkan. Baik masyarakat yang dilayani maupun pemerintah sebagai penyelenggara layanan sama-sama kecewa, karena kesejahteraan umum tetap masih jauh dari harapan. Kekecewaan ini selanjutnya merangsang semua pihak untuk memulai melakukan penilaian dan pengkajian menyeluruh terhadap sistem layanan masyarakat.

Pengkajian dari pihak pemerintah awalnya menghasilkan pandangan yang masih bercirikan birokratik. Namun dengan semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai mau belajar mendengarkan, dan belajar memahami aspirasi mereka. Saat ini, pemerintah menyadari bahwa tujuan akhir dari layanan adalah mewujudkan masyarakat berdaya untuk mengurus semua persoalan mereka sendiri. Agar dapat mencapai tujuan tersebut pemerintah melakukan berbagai tindakan seperti meningkatkan debirokratisasi, kewirausahaan, transparansi, akuntabilitas, dan pemberantasan korupsi. Pemerintah menunjukkan sikap yang sangat serius untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan diterbitkannya Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan No 56/1998 untuk seluruh kementerian/lembaga non kementerian agar memulai menerapkan Layanan Prima di lingkungan masing-masing.

BPS dalam mengimplementasikan Surat Edaran Menko Pengawasan Pembangunan telah melaksanakan Reformasi Birokrasi. Secara umum Reformasi Birokrasi BPS bertujuan untuk membangun profil dan perilaku aparatur BPS yang profesional, berintegritas tinggi, dan mengemban amanah dalam memberikan layanan prima atas hasil data statistik yang berkualitas sehingga para pengguna data dapat mengakses data statistik dengan lebih cepat, lebih baik, lebih mudah, dan lebih murah. Dengan kata lain, Reformasi Birokrasi BPS menginginkan terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan layanan prima kepada masyarakat.

Dalam hal layanan, salah satu unit di BPS yang menjalankan fungsi layanan yaitu unit Perpustakaan dan Dokumentasi Statistik. Unit inilah yang akan melayani hasil-hasil dari kegiatan perstatistikan yang didokumentasikan dalam berbagai informasi. Informasi tersebut ditampilkan dalam bentuk publikasi. Sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi secara langsung, mudah, dan murah. Kehadiran berbagai kalangan baik dari perguruan tinggi maupun masyarakat umum di perpustakaan BPS mengindikasikan keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kalangan tersebut

Keberadaan perpustakaan BPS cukup diperhitungkan oleh pencari informasi, salah satu indikasinya adalah jumlah pengunjung selama bulan Oktober 2014 sampai dengan September 2015 mencapai 484 pengunjung. Dari seluruh pengunjung 85 persen adalah mahasiswa. Kehadiran mahasiswa di perpustakaan BPS Kota Malang umumnya bertujuan mencari informasi yang diperlukan untuk mendapatkan bahan penyusunan tugas-tugas kuliah atau menyusun skripsi, tesis atau disertasi. Sedangkan pengunjung selain mahasiswa kehadirannya bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang dipergunakan untuk bahan perencanaan.

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan

(Purnomowati 2000). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Untuk mengatasi permasalahan saat ini yang berupa celah antara masa kini dan masa yang akan datang perlu kiranya BPS juga melakukan evaluasi melalui penilaian oleh penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan saat ini. BPS Kota Malang merupakan perwakilan BPS di daerah tentunya tidak lepas dengan permasalahan di atas. Untuk itu perlu kiranya BPS Kota juga melakukan hal tersebut guna mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi BPS. Sejalan dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan dengan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, baik pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

## Kajian Teori

Di era globalisasi yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi, telah memberikan dampak yang signifikan terhadap beberapa sektor dalam kehidupan masyarakat. Perkembangan tersebut juga telah merambah ke industry yang memproduksi komponen jasa lebih banyak atau biasa dikenal industri jasa. Industri jasa dalam beberapa tahun terakhir ini memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian dunia. Bahkan, di beberapa Negara, sector jasa telah memberikan sumbangan sekitar lima puluh persen terhadap pendapatan suatu Negara. Demikian halnya, kalau kita amati setiap hari rasanya tidak pernah orang-orang berhenti membicarakan tentang jasa dan kualitas layanannya, entah itu tentang suatu produk yang kualitas layanannya baik atau kurang baik (Tjiptonao & Candra, 2011, Kotler & Keller, 2014)). Hal ini, memberikan mana bahwa kualitas layanan begitu penting bagi kebanyakan orang dalam kehidupannya sehari-hari. Pertanyaannya apakah yang dimaksud dengan kualitas layanan itu. Pertanyaan ini yang menggelitik ini, dapat memmberikan makna yang beraneka ragam jawaban yang sangat tergantung pada konteks dan persepsi individual, Selain itu, karena standar kualitas jasa sangat bervariasi dan cenderung dinamis atau mengalami perubahan sepanjang waktu (Tjiptonao & Chandra, 2011).

Kualitas jasa yang diterima oleh seseorang akan berpengaruh signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, citra (*image*), kepuasan, loyalitas dan strategi bersaing setiap organisasi, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Tjiptonao & Chandra, 2011., Martaleni, 2011). Lebih lanjut dikatakan bahwa jasa adalah merupakan suatu tindakan atau aktifitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*), yang secara umum konsumsinya dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama (Kotler & Keller, 2014).

Kotler dan Keller (2014) membedakan lima kategori tawaran perusahaan kepada pasar, sebagai berikut: a). *Pure tangible good*, yaitu suatu penawaran produk yang tidak ada jasa menyertainya, contohnya penawaran sabun, garam, permen; b) *Tangible good with accopanying servic* yaitu suatu penawaran produ yang disertai jasa layanan, seperti komputer,, mobil dan komputer. Biasanya semakin maju teknologi suatu produk maka semakin baik jasa layanan pendukungnya; c). *Hybrid* yaitu penawaran barang dan jasa proposional seperti restoran; d). *Mayor service with accompanying minor goods and services* merupakan penawaran jasa yang

utama dan dilengkapi dengan produk pendukung, seperti layanan pesawat terbang yang ditambah dengan makanan dan minuman; dan e). *Pure service* yaitu layanan yang utama adalah jasa seperti penitipan bayi, psikoterapi atau pijat. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa penawaran produk ke pasar itu sangat bervariasi, sangat terikat dari jenis dan sifat produk serta teknologinya. Ada suatu produk yang dalam pelayanannya tidak begitu memerlukan jasa tambahan, namun ada juga yang dalam penyediaannya disertai layanan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Pembahasan tentang kualitas jasa merupakan bagian yang sangat kompleks, karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Yang dimaksud dengan kepuasan wisatawan terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsi wisatawan terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi (*very satisfy*). Sebaliknya, apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkannya atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti wisatawan itu puas (*satisfy*) (Kotler dan Keller, 2014).

Menurut parasuraman, Zeithaml, & Berry, (2004) kualitas jasa yang ditawarkan memiliki lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut: (1) Reliabilitas (*reliability*), merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya dengan waktu yang disepakati; (2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat; (3) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.; (4) Empati (*empathy*) yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman; Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Dimensi kualitas layanan yang diberikan pada konsumen, akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Beberapa kajian tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen telah banyak dikaji, diantaranya Kiran, (2010)., Adeniran, (2011)., Martaleni, (2014)., Wantara, (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Bahkan Adeniran, 2011 menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat memperkuat loyalitas konsumen terhadap kualitas yang disajikan. Faulant, Matzler dan Fuller (2008) menyatakan bahwa nilai kepuasan konsumen dan *image* yang tinggi memiliki hubungan dengan nilai loyalitas konsumen yang tinggi.

Kepuasan pelanggan telah memberikan manfaat penting dalam bisnis yang memiliki keterkaitan positif dengan loyalitas pelanggan, membangun sebuah *image* organisasi, meningkatkan toleransi harga, dan sebagainya (martaleni, 2011). Definisi kepuasan yang terdapat dalam berbagai literatur cukup beragam, Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang terhadap suatu produk (barang dan jasa) setelah ia membandingkan kenyataan yang dirasakan dengan harapannya. Kotler dan Keller (2014) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan: (1) sistem keluhan pelanggan dan saran, dimana setiap organisasi perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka, seperti tersedianya nomor telpon bebas pulsa. (2) *Ghost shopping* atau yang disebut juga dengan *Mystery shopping*, merupakan salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopping* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan atau pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. (3) *Lost customer analysis*, yaitu menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindan pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. (4) Survei kepuasan pelanggan, yaitu riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *websits*, maupun wawancara langsung.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research* atau penelitian penjelasan, karena tujuan penelitian ini menguji hubungan antara variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variabel*). Malhotra (2005) menjelaskan bahwa penelitian *explanatory* (penjelasan) adalah suatu jenis penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang dirumuskan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden yang merupakan pengunjung/pengguna perpustakaan BPS Kota Malang melalui kuesioner yang dikirim secara langsung ke email responden. Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber utama. Dalam penelitian ini, data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari database PST tentang jumlah pengunjung/pengguna perpustakaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah, seluruh pengunjung/ pengguna perustakaan yang mendapatkan pelayanan pada selang waktu Oktober 2014-September 2015. Sampel sebanyak 97 responden diperoleh dengan teknik insidental sampling yang merupakan cara pengambilan sampel secara tidak acak (*non-probability sampling*), dimana masing-masing anggota tidak memiliki peluang yang sama untuk terpilih anggota sampel. Setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data dengan model regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS, sedangkan uji f dan uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan dan parsial.

### Hasil Penelitian

Jumlah responden yang menjadi sampel pada penelitian ini sejumlah 97 responden dari 390 responden yang dikirimkan kuesioner melalui email pada selang waktu Oktober 2014–September 2015. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 54 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 43 responden berjenis kelamin perempuan. Jika dilihat dari kelompok umur, maka jumlah

pengguna perpustakaan BPS yang menjadi sampel pada penelitian ini terbanyak berusia pada kisaran kelompok umur 21 – 25 tahun, yaitu sebesar 56,7%. Sedangkan dari status pekerjaan pengguna, terlihat bahwa pengguna perpustakaan 81,44% berstatus mahasiswa, pelajar 5,16%, pegawai swasta 11,34% dan 2,06 % lainnya.

Sebelum dilakukan pengiriman kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner yang digunakan pada penelitian ini menunjukkan hasil yang valid untuk masing-masing pertanyaan. Secara ringkas hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut:.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Korelasi</b>	<b>Nilai Sig.r</b>	<b><i>alpha</i> 5%</b>	<b>Simpulan</b>
X1.1-X1total	0,000	0,05	Valid
X1.2-X1total	0,000	0,05	Valid
X1.3-X1total	0,000	0,05	Valid
X2.1-X1total	0,000	0,05	Valid
X2.2-X1total	0,000	0,05	Valid
X2.3-X1total	0,000	0,05	Valid
X3.1-X1total	0,000	0,05	Valid
X3.2-X1total	0,000	0,05	Valid
X3.3-X1total	0,000	0,05	Valid
X3.4-X1total	0,000	0,05	Valid
X4.1-X1total	0,000	0,05	Valid
X4.2-X1total	0,000	0,05	Valid
X4.3-X1total	0,000	0,05	Valid
X4.4-X1total	0,000	0,05	Valid
X5.1-X1total	0,000	0,05	Valid
X5.2-X1total	0,000	0,05	Valid
X5.3-X1total	0,000	0,05	Valid
X5.4-X1total	0,000	0,05	Valid

*Sumber:* Data primer diolah, Tahun 2015

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach h Alpha	Kriteria a	Simpulan
<i>Reliability</i> (X1)	0,801	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X2)	0,871	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i> (X3)	0,925	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i> (X4)	0,919	0,6	Reliabel
<i>Tangibles</i> (X5)	0,798	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2015

Dari Tabel 2 terlihat bahwa seluruh variabel menunjukkan hasil dari nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dari kuesioner pertanyaan dikatakan reliabel atau handal.

### Analisis Deskriptif

Untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi, rerata dari jawaban jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3**  
**Rerata Jawaban responden**

Nama Variabel	Item	Rerata Peritem	Rerata Pervariabel
Variabel Kehandalan	Layanan Terbaik	3,91	3,83
	Data Sesuai Kebutuhan	3,82	
	Layanan teknologi modern	3,75	
Variabel Tanggapan	Layanan Peminjaman Buku	3,86	3,92
	Tanggap Dalam Pelayanan	3,96	
	Membantu Permasalahan	3,93	
Variabel Jaminan	Berbicara Menyenangkan	4,01	4,01
	Kemampuan Dalam Menjawab	3,74	
	Lingkungan Aman	4,12	
	Layanan Sopan dan Ramah	4,18	
Variabel Empati	Perhatian Petugas	4,01	4,01
	Memahami Kebutuhan spesifik	3,74	
	Hati-hati Dalam mendengarkan Permintaan	4,12	
	Membantu Dalam pencarian Buku (X4.4)	4,18	
Variabel Berwujud	Fasilitas Perpustakaan Lengkap	3,88	4,04

	Petugas Berpakaian Rapi	4,23	
	Kebersihan dan Kerapian Terjaga	4,39	
	Data Lengkap dan Rapi	3,66	
Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan	Layanan Sesuai Harapan	3,94	4,04
	Kualitas Layanan Memuaskan	4,06	
		4,07	
		4,06	

Sumber : Data primer diolah, Tahun 2015

### Variabel Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Tabel 3 tampak bahwa variabel kehandalan (*reliability*) diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu indikator layanan terbaik, data sesuai kebutuhan dan layanan dengan teknologi modern. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator pertama yaitu layanan terbaik memperoleh nilai rata-rata tertinggi, disusul data sesuai kebutuhan dan layanan menggunakan teknologi modern dengan nilai yang paling rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan baik yang diberikan kepada pengguna layanan perpustakaan, merupakan faktor utama yang membuat pengguna merasa puas. Selanjutnya nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3.83, ini dapat diartikan bahwa kehandalan memiliki nilai yang tinggi dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan.

### Variabel Tanggapan (*Responsiveness*)

Variabel tanggapan diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu indikator layanan pemimjaman buku, tanggapan dalam pelayanan dan membantu permasalahan. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator tanggapan dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, disusul membantu permasalahan saat menggunakan layanan perpustakaan dan tanggapan dalam pelayanan dengan nilai yang paling rendah. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa memberikan layanan dengan tanggap pada permasalahan atau kebutuhan pengguna perpustakaan adalah merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat ketanggapan seorang karyawan dalam melayani pengguna perpustakaan. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 3.92, ini dapat diartikan bahwa tanggapan yang diberikan karyawan perpustakaan atau karyawan yang cepat tanggap dalam melayani pengguna perpustakaan memiliki nilai yang cukup tinggi dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan.

### Variabel Jaminan (*Assurance*)

Variabel jaminan diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu indikator berbicara menyenangkan, kemampuan dalam menjawab, lingkungan aman dan layanan sopan dan ramah. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator layanan yang sopan dan ramah memperoleh nilai rata-rata tertinggi, disusul lingkungan aman, berbicara menyenangkan

dan kemampuan dalam menjawab dengan nilai yang paling rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan sopan dan ramah merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat pemberian jaminan seorang karyawan dalam melayani pengguna perpustakaan. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 4,01, ini dapat dimaknai bahwa jaminan kualitas layanan dengan cara melayani dengan kemampuan yang baik, sopan, ramah, aman dan menyenangkan memiliki nilai yang tinggi dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **Variabel Empati (*Empaty*)**

Variabel empati diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu indikator perhatian petugas, memahami kebutuhan spesifik, kehati-hatian dan membantu dalam pencarian buku. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator membantu dalam pencarian buku memperoleh nilai rata-rata tertinggi, disusul kehati-hatian, perhatian petugas dan memahami kebutuhan spesifik dengan nilai yang paling rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan sopan dan ramah merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat pemberian jaminan seorang karyawan dalam melayani pengguna perpustakaan. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 4,01, ini dapat dimaknai bahwa jaminan kualitas layanan dengan cara melayani dengan kemampuan yang baik, sopan, ramah, aman dan menyenangkan memiliki nilai yang tinggi dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **Variabel Berwujud (*Tangibles*)**

Variabel berwujud atau bukti fisik diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu fasilitas perpustakaan lengkap, petugas berpakaian rapi, kebersihan dan kerapian terjaga, dan data lengkap dan rapi. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator kebersihan dan kerapian terjaga memperoleh nilai rata-rata tertinggi, petugas berpakaian rapi, fasilitas perpustakaan lengkap dan data lengkap dan rapi dengan nilai yang paling rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa indikator kebersihan dan kerapian terjaga merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat bukti fisik yang menggambarkan kualitas layanan. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator sebesar 4,04, ini dapat dimaknai bahwa bukti fisik berupa ketersediaan fasilitas yang lengkap, kerapian pakaian petugas, tersedianya data yang rapi dan bersih memiliki nilai yang tinggi dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **Variabel Kepuasan Pengguna**

Variabel berwujud diukur dengan menggunakan dua indikator, yaitu layanan sesuai harapan dan kualitas layanan memuaskan. Masing-masing indikator diukur berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan dengan lima pilihan jawaban. Dari hasil rata-rata jawaban tampak bahwa indikator kualitas layanan memuaskan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, dan layanan sesuai harapan memiliki nilai rendah. Hal ini dapat dimaknai bahwa indikator kualitas layanan memuaskan merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Nilai rata-rata

dari keseluruhan indikator sebesar 4,04, ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pengguna perpustakaan BPS kota malang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas yaitu kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, bukti langsung/*tangibles* terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan regresi linier berganda adalah sebesar 95% atau dengan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=0,5$ ). Hasil analisis regresi linier berganda sebagaimana pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	t hitung	Prob	Koefisien Determinasi Parsial
Costanta	1.733	1.079	0,283	
<i>Reliability</i> (X1)	0,397	7.033	0,000	0,593
<i>Responsiveness</i> (X2)	0,129	2.371	0,020	0,241
<i>Assurance</i> (X3)	0,124	1.794	0,076	0,185
<i>Empathy</i> (X4)	0,080	1.204	0,232	0,125
<i>Tangibles</i> (X5)	0,286	3.810	0,000	0,371
R <sup>2</sup> disesuaikan	= 0,610		Fhitung	= 11337
Multiple	= 0,794		Probabilitas	= 0,00
N	= 97		Alpha	= 0,05

Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 4, tampak nilai R *Square* sebesar 0,610 yang dapat diartikan bahwa variabel kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy*, bukti langsung/*tangibles* memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan. Sementara 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Untuk menjawab tujuan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dilakukan uji f dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), dan hasilnya sebagaimana tampak pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Regression	5,119	5	1,024	11,337	0,000 <sup>3</sup>
Residual	3,161	35	0,090		
Total	8,280	40			

a. Predictor (Constant), X5rata2, X2rata2, X3rata2, X4rata2, X1rata2

b. Dependent Variable: Yrata2

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 5 tampak bahwa nilai F hitung pada model penelitian sebesar 11,337 dengan taraf signifikan .000<sup>3</sup>. Nilai signifikansi adalah dibawah 0,05. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa secara simultan kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati /*empathy* dan bukti langsung/*tangibles* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selanjutnya, untuk melihat pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy* secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dilakukan uji t dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan menggunakan pengujian satu arah, dan hasilnya sebagaimana tampak pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t**

Variabel Independent	t	Sig.
Kehandalan/ <i>reliability</i> (X1)	7.033	.000
Daya Tanggap / <i>responsiveness</i> (X2)	2.371	.020
Jaminan/ <i>assurance</i> (X3)	1.794	.076
Empati/ <i>empathy</i> (X4)	1.204	.232
Bukti Langsung/ <i>tangibles</i> (X5)	3.810	.000

Variabel Dependent = Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 6, tampak bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari: kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance* dan bukti langsung/*tangibles* nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,5, sehingga dapat dimaknai bahwa secara parsial masing-masing variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna perpustakaan, namun untuk variabel empaty/*empathy* dimana nilai signifikansinya lebih besar 0,05, sehingga variabel empaty/*empathy* tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Ini dapat dimaknai bahwa rasa empaty seorang karyawan dalam memberikan pelayanan belum mampu membuat pengguna perpustakaan puas.

Untuk melihat dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dapat dilihat nilai *standardized coefficients beta* yang paling besar, sebagaimana tampak pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Nilai *Standardized Coefficients Beta***

<b>Variabel Independent</b>	<b><i>Standardized Coefficients Beta</i></b>
Kehandalan/ <i>reliability</i> (X1)	0,509
Daya Tanggap / <i>responsiveness</i> (X2)	0,177
Jaminan/ <i>assurance</i> (X3)	0,119
Empati/ <i>empathy</i> (X4)	0,078
Bukti Langsung/ <i>tangibles</i> (X5)	0,289

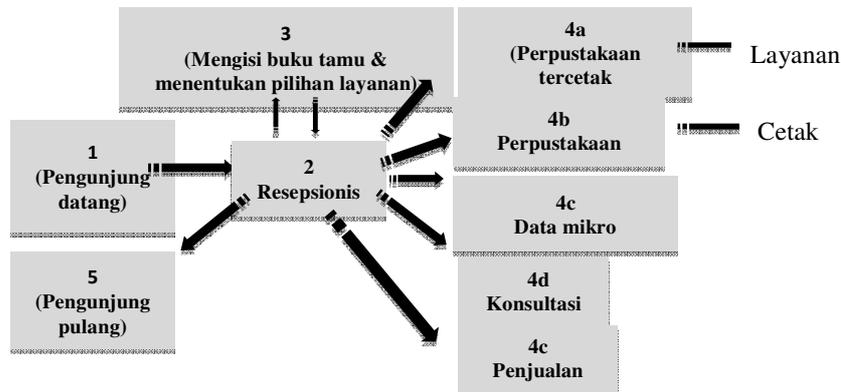
Sumber: Data primer diolah, Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 7 nilai *standardized coefficients beta* terbesar ditunjukkan oleh yaitu sebesar 0,509. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel kehandalan/*reliability* yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

#### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan BPS Kota Malang telah mampu meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Aspek kehandalan petugas dalam hal menerima kedatangan pengguna perpustakaan, prosedur pelayanan dan penggunaan teknologi yang modern memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kehandalan pelayanan yang diberikan karyawan Perpustakaan BPS Kota Malang telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* pelayanan yang dimiliki, sebagaimana disajikan pada Gambar 2.

Merujuk pada SOP yang tergambar pada Gambar 2, terlihat bahwa jalur yang harus dilalui pengguna perpustakaan tidak terlalu panjang. Pengguna akan langsung diterima resepsionis untuk mengisi buku tamu dan menentukan pilihan layanan melalui sistem layanan terpadu kemudian langsung diarahkan resepsionis menuju pilihan yang dibutuhkan pelanggan. Hal tersebut menjadi suatu indikasi bahwa aspek prosedur mendapatkan penilaian tertinggi pada variabel kehandalan/*reliability*.



**Gambar 2. Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Perpustakaan BPS Kota Malang**  
Sumber: Perpustakaan BPS Kota Malang

Berdasarkan hasil analisis diskriptif sebagaimana pada Tabel 3 terlihat bahwa dari ketiga indikator pada kehandalan/*reliability*, layanan baik yang diberikan petugas memberikan kontribusi besar dalam menentukan kehandalan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah berupa peminjaman dokumen atau buku yang berkaitan data yang dibutuhkan pengguna. Perpustakaan BPS Kota Malang telah memiliki website dengan alamat [www.bps.malang.kota](http://www.bps.malang.kota). Didalam website tersebut ditampilkan publikasi yang wajib diterbitkan BPS secara berkala. Publikasi yang ditampilkan antara lain Kota Malang Dalam Angka; Produk Domestik Regional Bruto Kota Malang; Statistik Daerah Kota Malang Kecamatan Dalam Angka, Statistik Daerah Kecamatan, Berita Resmi Inflasi dan publikasi hasil Sensus (Penduduk, Ekonomi dan Pertanian

Kualitas kehandalan/*reliability* berpengaruh positif yang signifikan dan searah terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Artinya apabila kualitas layanan tersebut ditingkatkan maka kepuasan pengguna akan meningkat. Nilai *standardized coefficient beta* menunjukan nilai terbesar dibandingkan variabel lain. Artinya kualitas kehandalan/*reliability* paling berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan peran tersebut maka aspek kualitas layanan kehandalan/*reliability* menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan diskripsi jawaban responden bahwa kualitas layanan daya tanggap/*responsiveness* dinilai baik. Dari ketiga aspek yang dinilai aspek penilaian kecepatan petugas dalam melayani peminjaman buku dan kesediaan petugas dalam menanggapi permintaan pengguna menunjukkan nilai yang hampir sama. Hal tersebut juga dapat menggambarkan petugas perpustakaan dalam mengimplementasi maklumat layanan BPS yang ke 6 yaitu merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia. Sedangkan penilaian pengguna perpustakaan terhadap sikap kesungguhannya dalam membantu pengguna perpustakaan lebih rendah dibandingkan penilaian terhadap kedua aspek yang lain.

Kualitas layanan jaminan/*assurance* juga memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Kompetensi petugas dalam berkomunikasi dan pengetahuan dalam melayani pengguna perpustakaan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Demikian juga aspek perilaku yang tercermin dari keramahan dan kesopansantunan petugas dalam melayani pengguna perpustakaan juga memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Penilaian pengguna perpustakaan terhadap kualitas jaminan/*assurance* yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan penilaian tertinggi terletak pada kompetensi petugas dalam hal berbicara menyenangkan pengguna. Sedangkan penilaian terendah terletak pada kompetensi petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna.

Dalam hal layanan BPS Kota Malang selama ini belum pernah melaksanakan suatu upaya peningkatan kompetensi petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Petugas masih mengandalkan kompetensi, pengalaman yang dimiliki dan berusaha memahami secara mandiri maklumat layanan yang menjadi pedoman petugas dalam menjalankan tanggung jawab sebagai pelayan perpustakaan.

Kualitas Layanan empati/*empathy* pada penelitian ini tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Perhatian petugas perpustakaan terhadap individu pengguna perpustakaan tidak mempunyai pengaruh positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan empati/*empathy* berdasarkan analisis deskripsi yang disajikan pada Tabel 3 secara rata-rata dapat dikatakan baik. Dari ke 4 aspek yang diteliti, membantu dalam mencari buku merupakan aspek yang memberikan pengaruh besar terhadap rasa simpati petugas pada pengguna layanan perpustakaan. Sedangkan aspek memahami kebutuhan spesifik petugas dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna mendapatkan penilaian terendah dari pengguna perpustakaan. Penilaian pada aspek ini dapat dikatakan merupakan penilaian terhadap petugas dalam mengimplementasikan maklumat layanan BPS yang ke 7 yaitu memiliki empati, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna.

Kualitas Layanan bukti langsung/*tangible* berpengaruh positif yang signifikan dan searah terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Bukti langsung ini menunjukkan bahwa kemampuan BPS dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perpustakaan BPS telah mampu memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keadaan ini tidak dapat dipungkiri bahwa gedung BPS termasuk unit perpustakaan pada saat ini merupakan gedung yang baru selesai dibangun pada akhir tahun 2012. Sedangkan pada awal tahun 2013 BPS Kota Malang mendapatkan anggaran untuk pengadaan meubelur untuk menunjang sarana gedung baru.

Hal tersebut merupakan upaya BPS dalam meningkatkan layanan yang tertuang dalam salah satu Rencana Strategis BPS yaitu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana fisik. Salah satu langkah yang ditempuh untuk mencapai sasaran tersebut adalah membangun dan merenovasi gedung kantor yang memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi dan jumlah SDM.

Upaya yang telah dilakukan BPS yaitu keberadaan fasilitas perpustakaan sebagaimana hasil analisis deskripsi yang tersaji pada Tabel 3, mendapatkan penilaian yang relatif rendah dibandingkan dengan aspek yang lain. Demikian juga dengan kelengkapan data dan informasi mendapatkan penilaian terendah dari ke 3 aspek yang lain. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa perpustakaan BPS hanya menyajikan referensi hasil kegiatan BPS dan beberapa publikasi yang berkaitan dengan rujukan BPS. Pengguna mempunyai persepsi bahwa seluruh kebutuhan data dan informasi pasti tersedia di perpustakaan BPS. Penilaian tertinggi diberikan pada aspek kebersihan dan kerapian perpustakaan. Hal ini tidak lepas dari peran BPS dalam mengimplementasikan maklumat layanan BPS yang ke 8 yaitu menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik.

Kepuasan pengguna perpustakaan pada penelitian dinilai dari kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) dan konfirmasi harapan (*Confirmation of*

*Expectation*) . Dari hasil analisis deskripsi yang disajikan pada Tabel 3 terlihat bahwa penilaian pengguna perpustakaan terhadap kepuasan secara keseluruhan menunjukkan nilai yang sama dengan kepuasan yang dinilai dari konfirmasi harapan. Pengguna secara umum merasa puas dengan layanan yang diberikan petugas perpustakaan. Pengguna secara umum merasa layanan yang telah diterima sesuai dengan harapannya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan perpustakaan BPS Kota Malang dengan dimensi kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy* dan bukti langsung/*tangibles* secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Sementara itu, secara parsial dimensi kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan bukti langsung/*tangibles* juga mampu meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Namun, empati/*empathy* seorang karyawan perpustakaan tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Selanjutnya, kehandalan/*reliability* merupakan dimensi kualitas layanan yang paling mampu meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **Saran**

Dari hasil penelitian ini, disarankan kepada pihak yang berwenang di BPS Kota Malang untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna perpustakaan terutama pada layanan kehandalan dibidang teknologi yang moderen agar terus meng-update teknologi yang digunakan. Selanjutnya kepada peneliti lain, dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mengkaji atau menambah variabel lain, seperti variabel proses dalam model penelitian ini guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen.

### **Daftar Pustaka**

- Adeniran, P. 2011. User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209-216.
- Faullant, R, Matzler, K and Fuller, J, 2008. The Impact of Satisfaction and Image on Loyalty: The Case of Alpine Ski Resorts, *Managing Service Quality*, 18(2), 163-178.
- Gi-Du Kang dan James, 2004. Service Quality Dimentions : an examination on Gronroos's service quality model, *Managing Service Quality*, 14(4).
- Gronross, C, 2004. Guru's View The Perceived Service Quality Concept- a Mistake?, *Managing Service Quality*. 11(3).
- Kiran, K. 2010. Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian university. *Service quality and customer satisfaction*, 59 (4), 261-273.

Martaleni  
Ryke Novita

Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia  
Vol. 3, Nomor 1, Oct 2015

- Kotler, P dan Keller, K.L. 2014. *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Hsu,M.K., Cummings, R.G & Wang, S.W. 2014. Business Students Perception Of University Library service Quality And satisfaction. *Contemporary Issues In Education research Second-Quarter*, 7(2), 137-144.
- Maholtra, N.K, 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Nurlidiawati. 2014. Sejarah perkembangan Perpustakaan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan kearsipan Khizanah AL-Hikmah*, 2(1), 18-27.
- Purnomowati, Sri. (2000). *Mengukur Kinerja Perpustakaan BACA*. 25, No 3-4. PDII-LIPI. Jakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Wantara, P. 2015. The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 205 (Special Issue) 264-269.
- Zeithaml, VA and Bitner, MJ, 2004. *Service Marketing*, MC Graw-Hill Education, New York