

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TADULAKO

Rusdin

rusdinaqif@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aimed to determine the partial and simultaneous influence of service quality on library user satisfaction level at the Library Technical Implementation Unit of Tadulako University. The type of this study was explanatory research based on survey approach. This study was carried out at the Library Technical Implementation Unit of Tadulako University. The variables studied were the independent variable of service quality with its five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy; and the dependent variable of user satisfaction level. The samples of this study amounted to 125 respondents of 14,285 population members with random sampling method. The analysis method used was descriptive verificative method using multiple linear regression analysis. The results showed that the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously had significant influence on library user satisfaction level, with the value of F_{count} was 33.990 at sig. 0.000; the five dimensions had been influencing each other and together contributed library user satisfaction level with different influence levels. Partially, all the dimensions had influence on user satisfaction level with their own relation level categories, respectively the dimension of assurance had "strong" relation level, the dimensions of tangible and responsiveness had "middle" relation level, and the dimensions of reliability and empathy had "very low" relation level. Therefore, the amount of service quality influence on library user satisfaction level was determined by the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, the value of $R = 0,767$ meant that the model shaped in this study explained that the contribution of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy's influence on satisfaction level of library users when using Tadulako University Library amounted to 76.70% and the rest 23.30% was owned by other variables outside this study. Based on the results, it was advised that in the effort of service quality improvement, the Library needs to notice the dimensions of reliability (x_2) and empathy (x_5). To other researchers interested in the other factors relating to library user satisfaction level, there is still 23.30% of other variables.

Keywords: Service Quality, Library User Satisfaction

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang memiliki kekuatan yang sangat luas, karena dapat mencakup berbagai ilmu pengetahuan, teknologi, seni maupun budaya. Perpustakaan juga merupakan suatu institusi yang menduduki posisi yang sangat strategis, ekonomis serta demokratis bagi upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana dicita-citakan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu dengan berperan sebagai suatu sarana pelaksanaan

belajar mandiri, pendidikan seumur hidup bagi individu atau kelompok masyarakat tertentu.

Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 4 menyatakan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi tersebut, maka berdirilah berbagai jenis perpustakaan diantaranya adalah

perpustakaan perguruan tinggi untuk melayani kebutuhan civitas akademika.

Perpustakaan Universitas Tadulako sebagai salah satu layanan pendidikan merupakan unit pelaksana yang penting dan harus mendapat perhatian serius dari pimpinan institusi untuk terus meningkatkan fasilitasnya. Penyediaan fasilitas penunjang dapat berupa buku bacaan yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa maupun tempatnya, sehingga bisa menarik simpati dari mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian keberadaan perpustakaan dapat dirasakan manfaatnya dalam menciptakan kualitas yang lebih baik dari civitas akademika Universitas Tadulako (Mimbar Akademik, Ed. 3, Juli 2009).

Dalam hal mengukur kualitas layanan perpustakaan, tentunya yang menjadi tolok ukur bagi mahasiswa sebagai pengguna utama jasa perpustakaan, adalah sarana dan prasarana serta sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh perpustakaan. Sarana dan prasarana adalah berupa kelengkapan buku-buku, dokumen-dokumen, majalah dan jurnal ilmiah yang ada di dalamnya, ketersediaan ruangan untuk membaca, fasilitas kebersihan serta fasilitas pendukung lainnya sehingga dapat memberikan kenyamanan selama berada di dalam ruang perpustakaan.

Dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, diperlukan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka. Kepuasan pengguna jasa sangat tergantung pada kinerja dan harapannya. Menurut Kotler dalam Rangkuti (2006:23) Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja (*outcome*) yang dirasakan dengan kesesuaian harapannya terhadap suatu produk. Karena itu, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana mengevaluasi kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml and Berry dalam Ruslan (2006:284-285) Ada5 (lima)

dimensi yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan yaitu: a) Bukti Fisik (*Tangible*); b) Keandalan (*Reliability*); c) Daya Tanggap (*Responseveness*); d) Jaminan (*Assurance*); e) Empati (*Empathy*);

Berdasarkan hasil observasi peneliti, keberadaan perpustakaan Universitas Tadulako sebagai sumber literatur yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, kurang dimanfaatkan dengan baik oleh civitas akademika. Para mahasiswa belum menjadikan perpustakaan sebagai tempat pertama dan utama dalam mencari informasi ilmiah. Hal ini diduga disebabkan karena kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, sarana belajar mahasiswa yang semakin canggih dan hampir setiap mahasiswa telah memiliki laptop yang memudahkan mereka mengakses informasi melalui internet yang tersedia melalui *wifi* dan *hostpot* yang tersebar di hampir semua fakultas dan unit pelayanan yang ada dalam lingkungan Universitas Tadulako. Disamping itu juga, kurangnya minat mahasiswa memanfaatkan jasa pelayanan perpustakaan disebabkan karena koleksi buku maupun jurnal ilmiah terbaru yang mahasiswa perlukan untuk kebutuhan belajar dan penyelesaian tugas tidak tersedia di perpustakaan. Hal lain yang juga bisa mempengaruhi adalah kebiasaan mahasiswa yang masih mengedepankan budaya tutur dan bercerita ketimbang mengasah kebiasaan membaca, sehingga yang terlihat adalah banyak mahasiswa yang duduk berkelompok bertutur dan bercerita dibandingkan yang menggunakan waktunya masuk perpustakaan untuk tujuan membaca dan meminjam koleksi perpustakaan.

Hal tersebut di atas, mengakibatkan jumlah kunjungan mahasiswa ke UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako dari tahun ke tahun yang tidak mengalami peningkatan dan cenderung menurun, sementara jumlah mahasiswa setiap tahun di Universitas Tadulako terus bertambah. Sebagai rujukan jumlah kunjungan mahasiswa ke UPT.

Perpustakaan pada tahun 2015 yaitu sebesar 62.187 orang atau rata-rata pengunjung perhari sebesar 246 orang, jumlah tersebut sangat kecil yaitu hanya 0,61% perhari jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan mahasiswa yang tercatat di Universitas Tadulako saat ini berjumlah 39.702 orang (http://siakad.untad.ac.id/index.php?exec=jumlah_mhs_fak_krs).

Disisi lain, Kondisi fisik gedung perpustakaan yang terdiri dari 3 (tiga) gedung yang terpisah-pisah menyebabkan berbagai kegiatan layanan tidak berada dalam satu kesatuan, jumlah ruangan yang terbatas serta jumlah fasilitas pendukung lainnya seperti komputer dan AC (*Air Conditioner*) yang masih kurang menyebabkan kegiatan layanan kurang maksimal dan suasana dalam ruang perpustakaan kurang nyaman. Hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa jam buka layanan yang seharusnya jam 08.00 tidak konsisten sesuai aturan, hal ini disebabkan karena sebagian pegawai perpustakaan kurang disiplin dalam mentaati aturan masuk dan pulang kantor. Kemudian pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan banyak dilakukan oleh pegawai honorer yang memiliki keterampilan dan keahlian terbatas dibidang ilmu perpustakaan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, makadapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako masih rendah atau belum optimal, tentunya menyebabkan kepuasan pemustaka akan menjadi rendah pula.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pemustakadi UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, yakni penelitian yang menghubungkan atau mencari sebab akibat antara dua variabel atau lebih yang akan diteliti (Kriyantono, 2006:69). Adapun tempat penelitian dilakukan di UPT perpustakaan Universitas Tadulako, sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sejak dikeluarkan surat izin melakukan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah 14.289 orang yang terdiri dari seluruh pegawai UPT. Perpustakaan yang berjumlah 35 orang serta anggota perpustakaan yang terdaftar pada bagian sirkulasi perpustakaan Universitas Tadulako yang berjumlah 14.250 orang yang terdiri dari sepuluh fakultas dan satu program pascasarjana. Penarikan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, ukuran sampel sebanyak 125 orang menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2008:146).

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni: 1) Observasi/Pengamatan, 2) Kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif yaitu model analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel dependen, yang merujuk pada Sugiyono (2009:215), formulasi analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 \dots \beta_n X_n + c$$

Dimana:

Y = Kepuasan pemustaka

- β_0 = Konstanta
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$ = Koefisien regresi
- X_1 = Tangible
- X_2 = Reliability
- X_3 = Responsiveness
- X_4 = Assurance
- X_5 = Empathy
- C = Constanta

Dalam penelitian ini analisis data di uji dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 for Windows. Menurut Sugiono (2008:231) untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2008:231)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 66 orang (52,80%) sedangkan mahasiswa dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 59 orang (47,20%). Kemudian sampel pegawai perpustakaan juga didominasi oleh pegawai perempuan sebanyak 21 orang (60%), sedangkan pegawai laki-laki hanya berjumlah 14 orang (40%).

Pengelompokkan responden berdasarkan usia, responden berada pada usia 18-24 tahun yaitu sebanyak 97 orang (77,60%). Di susul usia 25-29 tahun sebanyak 8 orang (6,40%), dan usia 30 tahun ke atas sebanyak 20 orang (16%), dan distribusi responden berdasarkan pekerjaan adalah pegawai dan mahasiswa. Jumlah pegawai sebanyak 26 orang (20,80%),

sedangkan jumlah mahasiswa lebih dominan yaitu sebanyak 99 orang (79,20%).

Pengujian Secara Simultan (uji F)

Tabel 2. Tabel Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2338,084	5	467,617	33,990	,000 ^b
Residual	1637,116	119	13,757		
Total	3975,200	124			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X3, TOTAL_X4, TOTAL_X2

Tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil uji F model regresi linear berganda yang menganalisis faktor *Tangible*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan hasil uji F, dengan tingkat kepercayaan 5% (0,05) dan hasil dari tabel Anova didapat perbandingan Probabilitas (α) > Probabilitas (Sig.) 0,000, atau Fhitung 33,990 > Ftabel 2,290. Hal ini memutuskan hipotesis pertama dari penelitian ini yang menyatakan *Tangible*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako Palu, *teruji* dan *dapat diterima*.

Pengujian Secara Parsial (uji t)

Dari hasil uji t yang menganalisis faktor *Tangible*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan hasil uji t, thitung rata-rata > t tabel 1,979. Hal ini memutuskan bahwasacara parsial *Tangible*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. dengan tingkat hubungan *Tangible* “sedang”, *Realibility* “sangat rendah”, *Responsevenes*

“sedang”, Assurance “kuat”, dan Empathy“ sangat rendah”.

Uji Regresi Berganda

Tabel 3. Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Dependen Variabel Y = Kepuasan				
Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig.
C= Costanta	7,058	2,168	3,256	0,001
X1= <i>Tangible</i>	0,401	0,134	2,632	0,01
X2= <i>Reliability</i>	0,007	0,155	2,042	0,002
X3= <i>Responsevenes</i>	0,418	0,136	3,086	0,003
X4= <i>Assurance</i>	0,678	0,148	4,579	0
X5= <i>Empathy</i>	0,021	0,127	2,168	0,006
R = 0,767 F-Statistik = 33,990 Sig. F = 0,000 α = 0,05 R-Square = 0,588 Adjusted R-Square = 0,571				

Sumber: Hasil olah data SPSS

Tabel rangkuman hasil perhitungan regresi berganda, didapat bentuk model persamaan regresi, sebagai berikut:

$$Y = 7,058 B_0 + 0,401 X_1 + 0,007 X_2 + 0,418 X_3 + 0,678 X_4 + 0,021 X_5$$

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya, maka dimensi *Tangibe*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan Perpustakaan Universitas Tadulako Palu dengan tingkat hubungan pada kategori “kuat”.

Mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Tadulako Palu, menyikapi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sebagai suatu hal yang positif dan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Hal ini menggambarkan bahwa dimensi yang ada pada kualitas layanan memberikan kontribusi terbesar sebagai suatu yang positif dan dapat menciptakan kepuasan pemustaka.

Terbentuknya kepuasan pemustaka berawal dari kualitas layanan yang baik yang dirasakan oleh pemustaka seperti bukti fisik yang cukup baik, kemampuan pustakawan dalam melayani, respon dan kesigapan pustakawan, jaminan pelayanan yang baik serta perhatian dari pustakawan dalam memberikan pelayanan. Terciptanya kepuasan pemustaka dapat dilihat pada data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat menunjukkan indikator-indikator disetiap dimensi, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terbentuk terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Kualitas pelayanan yang didasarkan pada lima dimensi mempunyai hubungan linear terhadap kepuasan pemustaka yang di dasarkan pada dua aspek yaitu persepsi kinerja dan kesesuaian harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako Palu dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh perpustakaan.

Pernyataan di atas, ditunjang oleh nilai R = 0,767 memiliki tingkat hubungan yang kuat dan dapat diartikan bahwa model yang terbentuk dari penelitian ini mampu menjelaskan kontribusi pengaruh *Tangibe*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan Perpustakaan Universitas Tadulako Palu sebesar 76,70% dan sisanya 23,30% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

Bila dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang mempunyai persamaan dalam menggunakan alat Analisis Regresi Berganda dan hasil penelitian yang diteliti Fahrudin (2003). Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Demikian juga dengan penelitian lainnya yang menunjukkan hasil yang sama, Aprilya (2013), Bakri (2013), Novianti (2014) dan Warsiyem (2013) yang menyatakan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari

dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden tersebut, memberi petunjuk bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: 1). *tangible*, 2). *reliability*, 3). *responsiveness*, 4). *assurance*, dan 5). *empathy* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus memperkuat teori Parasuraman, Zeithmal and Berry yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan. Hal ini dikuatkan dalam (Kotler, 2009) bahwa konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas jasa saja, tetapi juga bergantung pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dimensi *tangible* yang ada pada UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako Palu, menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didasarkan pada nilai probabilitas Sig. pada dimensi *tangible* sebesar 0,010. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% (0,05). Karena nilai Probabilitas (α) lebih besar dari nilai probabilitas (Sig.) maka H_0 di tolak dan terima H_a . Sedangkan tingkat hubungannya termasuk kategori “sedang” dengan nilai koefisien 0,401.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible* pada perpustakaan Universitas Tadulako secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata, hal ini dapat dilihat dari kelima indikator yang dijadikan sebagai alat ukur terhadap *tangible* ternyata rata-rata nilai indikator tersebut, jika dibandingkan dengan total pembobotan dimensi *tangible* bernilai cukup baik, kecuali

pada indikator yang kelima yaitu tentang sarana parkir yang memadai, memiliki nilai rata-rata hampir kurang baik. Rendahnya indikator kelima tersebut sesuai dengan kondisi yang terlihat dilingkungan perpustakaan bahwa tempat parkir belum ditata dan diatur dengan baik. Sedangkan penampilan pustakawan/tenaga perpustakaan yang rapi di perpustakaan memiliki tanggapan responden yang paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi *tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka yang menggunakan perpustakaan Universitas Tadulako, menyadari bahwa bukti fisik, berupa sarana dan prasarana memiliki hubungan keterkaitan yang penting dengan penilaian kualitas layanan yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pemustaka.

Dengan melihat berbagai fakta yang diungkapkan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa peran dimensi *tangible* berupa bukti fisik yang tersedia dipergustakaan seperti, tampilan gedung yang baik yang dapat menarik pemustaka untuk singgah dan berkunjung keperpustakaan, fasilitas pendukung yang memadai, tata letak perabot dalam ruangan yang menarik serta penampilan pustakawan/tenaga perpustakaan yang rapi dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menerima pelayanan. Dimensi *tangible* juga, memberi kontribusi positif terhadap dimensi lainnya misalnya terhadap dimensi *assurance* dan *responsevenes*, karena dengan bukti fisik yang baik akan memberikan jaminan keamanan dan nyaman dalam ruangan dan jika ruangan terasa nyaman dan sejuk, maka pustakawan sebagai pelaksana pelayanan juga akan merasa nyaman dan merespon setiap kebutuhan pemustaka dengan cepat dan tepat. Demikian juga dengan dimensi lainnya akan ikut dipengaruhi oleh dimensi *tangible*. Oleh karena itu, dimensi *tangible* merupakan unsur yang tidak dapat diabaikan dan harus terus ditingkatkan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini mempunyai persamaan dengan penelitian terdahulu yang diteliti Bakri (2014:74) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian Bakri (2014:74) menunjukkan bahwa bukti fisik berupa tersedianya sarana dan prasarana merupakan unsur yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, karena berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Zeithmal dalam Hardiyansyah (2011:14) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expected service* dan *preceived service*. *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsevenes*, *assurance* dan *empaty*.

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden tersebut, memberi penegasan bahwa dimensi *tangible* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus memperkuat teori Parasuraman, Zeithmal and Berry yang mengatakan bahwa *tangible* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan.

Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini didasarkan nilai probabilitas (Sig.) pada dimensi *Reliability* sebesar 0,002. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% (0,05). Karena nilai Probabilitas (α) lebih besar dari nilai probabilitas (Sig.) maka H_a di terima dan H_0 ditolak. Sedangkan tingkat hubungannya termasuk kategori “sangat rendah” dengan nilai koefisien 0,007.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ternyata secara individu variabel *Reliability* berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. Nilai yang sangat rendah ini menunjukkan bahwa peningkatan *reliability/kehandalan* sangat kecil mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka diperpustakaan Universitas Tadulako. Kehandalan yang dilakukan oleh pustakawan diperpustakaan Universitas Tadulako sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai rata-rata *reliability* total pembobotan bernilai baik. Namun tidak berarti dapat menciptakan kepuasan pemustaka diperpustakaan Universitas Tadulako secara signifikan. Pemustaka tidak hanya mementingkan kehandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka menganggap apabila pustakawan mampu memberikan pelayanan yang berbeda seperti ruangan yang bersih, AC yang sejuk, ruangan yang rapi dan jaminan keamanan yang baik, maka itu juga sudah dapat membuat pemustaka merasa puas. Pernyataan tersebut sesuai dengan Ndharra (2006) bahwa faktor yang dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berkunjung pada perpustakaan adalah selain karena faktor kelengkapan literatur bisa juga karena faktor layanan yang diberikan, di mana pengunjung merasa betah, aman dan nyaman dengan suasana layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Jika melihat berbagai pernyataan yang diungkapkan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa peran dimensi *reliability* berupa pelayanan yang cepat, tepat dan terpercaya seperti, jam buka pelayanan, pelayanan administrasi keanggotaan, ketepatan waktu pelayanan dan ketersediaan koleksi dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menerima pelayanan walaupun kontribusinya sangat rendah. Dimensi *reliability* dapat mempengaruhi dimensi lainnya seperti dimensi *responsiveness* dan *empaty*, karena jika

pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat dan terpercaya, maka respon pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka akan meningkat dan jika respon pustakawan terhadap pemustaka baik, maka dengan sendirinya perhatian terhadap pribadi-pribadi pemustaka juga akan lebih baik. Disamping itu dimensi *reliability* juga dapat dipengaruhi oleh dimensi lainnya misalnya oleh dimensi *tangible*, karena dengan bukti fisik yang baik misalnya dengan sistem komputerisasi yang baik, peralatan pembuatan kartu canggi, sistem aplikasi pelayanan yang berbasis komputer dapat memicu pustakawan melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan terpercaya. Oleh karena itu, *reliability* merupakan dimensi yang harus terus ditingkatkan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Bila dikaitkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Novianti (2014:792) yang melakukan penelitian dengan topik yang sama di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, menyatakan analisis data terhadap kepuasan pemustaka pada variabel *reliability* (keandalan) menunjukkan *reliability* pada kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pemustaka. Aprilia (2013:6) juga melakukan penelitian kepuasan pelanggan J.Co cabang Padang, yang mengemukakan hasil penelitiannya adalah bahwa variabel keandalan berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan J.Co cabang Padang tidak terlalu mementingkan keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan. Kedua penelitian yang peneliti kemukakan menunjukkan bahwa dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang sangat rendah terhadap kepuasan pemustaka/pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden tersebut, memberi petunjuk bahwa dimensi *reliability* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan/pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus menegaskan teori Parasuraman, Zeithmal dan

Berry yang mengatakan bahwa *reliability* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan pemustaka dalam menerima pelayanan.

Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Tadulako Palu. Hal ini didasarkan nilai probabilitas (Sig.) pada dimensi *Responsevenes* sebesar 0,003. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% (0,05). Sedangkan tingkat hubungannya termasuk kategori “sedang” dengan nilai koefisien 0,418.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *responsiveness* dengan enam indikator menunjukkan nilai rata-rata 384,33 dengan interpretasi cukup baik. Item pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu item kedua pustakawan/tenaga perpustakaan mampu memberikan pemahaman kepada pemustaka dan item keenam ketepatan pustakawan dalam melayani pemustaka. Kedua pernyataan ini menunjukkan nilai yang sama, itu berarti bahwa pustakawan mampu memberikan pemahaman kepada pemustaka bagaimana memanfaatkan perpustakaan secara maksimal, baik dari segi cara menjadi anggota, menelusur katalog *online* perpustakaan, menemukan koleksi buku yang dicari maupun cara meminjam buku di perpustakaan. Demikian juga ketepatan pustakawan dalam melayani dinilai oleh pemustaka sudah baik/tinggi, dari segi ketepatan pemberian informasi dan bantuan penelusuran di perpustakaan.

Sedangkan item pernyataan dengan nilai terendah yaitu item ketiga pustakawan menyediakan kotak saran untuk menyampaikan keluhan-keluhan pemustaka dengan baik. Menurut penilaian pemustaka item ini menunjukkan nilai kurang baik/sangat rendah, karena pustakawan memang belum menyediakan kotak saran untuk menampung

keluhan pemustaka. Menurut pustakawan, keluhan-keluhan atau saran dari pemustaka selama ini biasanya disampaikan kepada pustakawan secara langsung dan pustakawan menindaklanjuti saran/keluhan tersebut apabila saran/keluhan ringan atau sedang. Namun bila saran/keluhan tersebut berkaitan dengan manajemen dan tata kelola perpustakaan, maka akan diteruskan kepada pimpinan.

Dengan melihat respon pemustaka di atas, maka dapat dijelaskan bahwa peran dimensi *responsevenes* dengan berbagai indikator yang telah diuraikan, dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menerima pelayanan. Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa semua dimensi saling mempengaruhi antara satu sama lainnya, demikian juga dimensi *responsevenes* dapat mempengaruhi dimensi lainnya seperti dimensi *empaty*, karena jika respon pustakawan terhadap pemustaka baik, maka dengan sendirinya perhatian dan kepedulian pustakawan terhadap pribadi-pribadi pemustaka juga akan lebih baik. Disisi lain, dimensi *responsevenes* tidak dapat berdiri sendiri namun juga dapat dipengaruhi oleh dimensi lainnya misalnya oleh dimensi *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Oleh karena itu, *responsevenes* merupakan dimensi yang harus terus ditingkatkan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukan persamaan dengan penelitian terdahulu Bakri (2013) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Demikian juga penelitian lain Novianti (2014) dan Aprilya (2013) menunjukan hasil yang sama bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Dari data hasil analisis jawaban responden tersebut, memberi petunjuk bahwa dimensi *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan/pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini

sekaligus memperkuat teori Parasuraman, Zeithmal and Berry yang mengatakan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan.

Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan

Merujuk pada hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh nilai probabilitas (Sig.) pada dimensi *Assurance* sebesar 0,000. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% (0,05). Karena nilai Probabilitas (α) lebih besar dari nilai probabilitas (Sig.) maka dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan perpustakaan Universitas Tadulako Palu. Sedangkan tingkat hubungannya termasuk kategori “kuat” dengan nilai koefisien 0,678.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dengan lima indikator memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu 448,80 diantara empat dimensi lainnya dengan interpretasi baik/tinggi. Indikator dimensi *assurance* yang tertinggi yaitu item keempat adanya jaminan keamanan dan yang tertinggi kedua item kelima adanya jaminan kenyamanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka yang berkunjung mengutamakan perasaan aman dan nyaman ketika berada dalam ruang perpustakaan Universitas Tadulako, bisa jadi disebabkan karena barang-barang pemustaka seperti tas, dompet, laptop, helm, jaket dan barang berharga lainnya dapat dititipkan diloker-loker penitipan barang yang telah disiapkan dan dijaga oleh petugas selama jam layanan perpustakaan. Dengan begitu pemustaka tidak merasa khawatir terhadap kehilangan barang-barang mereka selama apapun mereka berada dalam ruang perpustakaan pada jam layanan. Hal ini pula yang bisa menyebabkan pemustaka merasa nyaman berada dalam ruang baca, disamping hal lain yang juga dapat mempengaruhi seperti tersedianya WiFi/Hotspot yang bisa diakses pemustaka dan tersedianya unit-unit komputer

yang terkoneksi jaringan internet yang bisa digunakan pemustaka tanpa dibatasi waktu aksesnya.

Selanjutnya indikator yang lain seperti pustakawan melayani pemustaka dengan ramah tamah dan sopan santun, pustakawan menguasai tugas pokok dan pustakawan menguasai sumber-sumber informasi, menurut penilaian pemustaka memiliki nilai rata-rata dengan interpretasi baik/tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur yang terkait dengan dimensi *assurance* seperti kompetensi, kesopanan/keramahan dan kepercayaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan melihat berbagai fakta yang diungkapkan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa peran dimensi *assurance* yang berkaitan dengan kecakapan dan pemahaman pustakawan dalam memahami tugas dan sumber literatur, pelayanan yang ramah dan sopan serta jaminan keamanan dan kenyamanan dalam ruang perpustakaan dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menerima pelayanan. Dimensi *assurance* tidak dapat berdiri sendiri, akan tetapi dipengaruhi oleh dimensi lainnya, misalnya oleh dimensi *tangible* dan *reliability*, karena dengan bukti fisik yang tersedia dengan baik akan memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam ruangan, ruangan akan terlihat menarik, sejuk dan adem dan membuat pemustaka betah dan ingin berlama-lama dalam ruang perpustakaan.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan pernyataan Parasuraman, Zeithaml and Berry dalam Ruslan (2006:285) Dimensi jaminan (*Assurance*) terdiri dari unsur-unsur: *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan dan *credibility* (kredibilitas), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberi pelayanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini memiliki persamaan dengan beberapa penelitian

sebelumnya, Aprilya (2013), Bakri (2013), Novianti (2014) dan Warsiyem (2013) yang menunjukkan hasil yang sama bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden tersebut, menunjukkan bahwa dimensi *assurance* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus memperkuat teori Parasuraman, Zeithaml and Berry yang mengatakan bahwa *assurance* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan.

Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan

Merujuk dari hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh nilai probabilitas (Sig.) pada variabel *Empathy* sebesar 0,006. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% (0,05). Karena nilai Probabilitas (α) lebih besar dari nilai probabilitas (Sig.) maka secara individu/parsial dimensi *Empathy* berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. Sedangkan tingkat hubungannya termasuk kategori “sangat rendah” dengan nilai koefisien 0,021.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ternyata secara individu dimensi *empathy* berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan *empathy*/empati mempengaruhi sangat kecil terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Tadulako. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *empathy* yang telah diberikan pustakawan/tenaga perpustakaan, belum berarti dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Tadulako. Karena itu, perlu ditinjau kembali untuk melihat hal-hal yang mempengaruhi

aspek tersebut seperti lebih melihat SDM yang menjalankan pelayanan agar kedepan dimensi *empathy* dapat menunjukkan kualitas khususnya pada indikator perhatian pustakawan mengenal pemustaka secara individu, karena indikator tersebut masih perlu ditingkatkan.

Dengan melihat respon pemustaka di atas, maka dapat dijelaskan bahwa peran dimensi *empathy* dengan berbagai indikator yang telah diuraikan, dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka yang menerima pelayanan walaupun pengaruhnya sangat rendah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, Agustin (2011:89) yang menyatakan bahwa dimensi *Empathy* berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan konsumen. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilya (2013) yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menyatakan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini tidak didukung penelitian Bakri (2013) dan Novianti (2014) yang menyimpulkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden tersebut, memberi petunjuk bahwa dimensi *empathy* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini pemustaka dalam menerima pelayanan. Hasil penelitian ini sekaligus memperkuat teori Parasuraman, Zeithmal and Berry yang mengatakan bahwa *empathy* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensikualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsevenes*, *Assurancedan Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako, dengan pengaruh sebesar 76,70% dan tingkat hubungan “kuat” yang artinya bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan ikut meningkatkan kepuasan pemustaka, sebaliknya menurunnya kualitas pelayanan akan berakibat menurunnya tingkat kepuasan pemustakan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan *assurance* memperoleh persentase tertinggi terutama indikator kenyamanan dan keamanan, sedangkan *reliability* masih sangat rendah terutama indikator ketersediaan buku dan jurnal.
2. Secara parsial diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Dengan demikian, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka tersebut ditentukan oleh dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dimensi *Assurance* memiliki tingkat hubungan dengan kategori “kuat”, dimensi *Tangible* dan *Responsiveness* memiliki tingkat hubungan dengan kategori “sedang”, sedangkan dimensi *Reliability* dan *Empathy* memiliki tingkat hubungan dengan kategori “sangat rendah”, terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Tadulako.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka direkomendasikan beberapa hal untuk dipertimbangkan, antara lain:

1. Diharapkan UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* khususnya indikator yang belum maksimal seperti fasilitas fisik, sarana parkir, penyediaan kotak saran untuk pemustaka, serta peningkatan kemampuan pustakawan. Dimensi *reliability* dan *empathy* memiliki

pengaruh yang rendah, karena itu perlu ditinjau kembali untuk melihat hal-hal yang mempengaruhi kedua aspek tersebut seperti SDM yang menjalankan pelayanan serta sarana prasarana yang dimiliki agar kedepan dimensi *reliability* dan *empathy* dapat menunjukkan kualitas yang baik seperti pada indikator ketersediaan buku dan jurnal dan kepedulian terhadap pemustaka.

2. Dalam penelitian ini terlihat adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 23,30%, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan dalam rangka mengetahui faktor lain tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ppanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako”. Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam penyelesaian artikel ini, terutama kepada Dr. Hasanuddin Mustari, M.Si dan Dr. Hartawan K, M.Si selaku Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan artikel ilmiah ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, Greinda. 2011. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minat Pembelian Ulang (study pada konsumen Toserba Luwes Palur)*. Thesis. Surakarta: Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Aprilya, Viona. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*. Tesis. Padang: Pascasarjana Universitas Negeri Padang.
- Bakri, Abu. 2013. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan IAIN Datokarama Palu*. Tesis tidak diterbitkan. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- http://siakad.untad.ac.id/index.php?exec=jumlah_mhs_fak_krs (Di akses tanggal 28 April 2016).
- Kriyantono Rachmat. 2006. *Teknik Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Adversiting, Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Mimbar Akademik. Juli 2009. Wahana Aspirasi Kaum Intelektual, Ed.III.
- Novianti, Haning Tri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: (studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3. No. 5, Hal. 789-794.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2008. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Warsiyem, 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dan Minat Kunjungan Kembali Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah*. Tesis

tidak diterbitkan, Palu: Program
Pascasarjana Universitas Tadulako.