

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN  
HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Kris Setyaningsih & Rumiati**

**Prodi MPI FITK UIN Raden Fatah Palembang**

**Email : kris\_setyaningsih@gmail.com**

**Abstrak :** Penelitian mengkaji pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di fakultas adab dan humaniora uin raden fatah Palembang, dilatarbelakangi oleh adanya keterbatasan bahan-bahan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Analisis data menggunakan uji "t". Data diperoleh melalui observasi, angket dan dokumentasi yang bersumber dari pemustaka berjumlah 40 mahasiswa fakultas Adab dan Humaniora. Hasil analisis menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah direnovasi di perpustakaan fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t_o = 2,89$  lebih besar dari pada "t" tabel baik pada taraf signifikan 5% (2,02) maupun pada taraf signifikan 1% (2,71) sehingga dapat dilambangkan  $2,02 < 2,89 > 2,71$ . Oleh karena itu, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima yang berarti bahwa ada pengaruh positif Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan perpustakaan setelah direnovasi di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

**Kata Kunci:** Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan, Pemustaka

**Abstract:** The study evaluated the effect of library services to the satisfaction of library visitors in culture and humanities faculty uin Raden Fatah Palembang, motivated by the limitations of the materials needed by pemustaka. This type of research is a kind of quantitative research. Data analysis used the "t". Data obtained through observations, questionnaires and documentation originating from pemustaka numbered 40 students of faculty of Adab and Humanities. Results of the analysis showed no significant relationship between library services to the satisfaction pemustaka after being renovated in culture and humanities faculty library UIN Raden Fatah Palembang. This is evident from the results of the study showed that  $t_o = 2.89$  is greater than the "t" good table at significant level of 5% (2.02) as well as the significant level of 1% (2.71) that can be represented  $2.02 < 2.89 > 2.71$ . Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted which means that there is a positive influence on the Service Satisfaction pemustaka library after being renovated at the Library of the Faculty of Adab and Humanities UIN Raden Fatah Palembang.

**Keywords:** Library Service, Satisfaction, Library Visitors

**Pendahuluan** merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu sistem perpustakaan. Pengguna (users) merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Pengguna secara tidak langsung adalah tujuan

dari sistem perpustakaan. Menurut Fleming (Noorika Retno Widuri, 2015:15) secara tegas mengatakan bahwa, pengguna adalah mereka yang menerima manfaat utama dari suatu sistem informasi yang diciptakan. Suatu Perpustakaan dibentuk dengan tujuan utama untuk memberikan layanan dan kebutuhan informasi penggunanya.

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan juga waktu layanan (Lasa HS, 2009: 155). Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam dalam rangka mencari informasi yang beranekaragam juga. Untuk dapat membantu dalam menentukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak Perpustakaan menyediakan suatu koleksi yang terpilih dan yang tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorang kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto (2012: 241) mengenai beberapa karakteristik pelayanan *pertama*, pelayanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. *Kedua*, pelayanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab, pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendar (Andi Prastowo, 2012: 242), pelayanan Perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Pelayanan berarti kesibukan, bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Pemustaka memerlukan pustakawan untuk membantu kegiatan mereka, baik untuk meminjamkan buku-buku maupun aktivitas Perpustakaan lainnya seperti menyediakan sumber-sumber informasi bagi mahasiswa atau dosen dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mereka tentang berbagai jenis masalah.

Menurut William A. Katz (Andi Prastowo, 2012: 247), yang dikutip oleh Ibrahim Bafadal, menjelaskan bahwa pelayanan Perpustakaan bagi pembaca intinya ada dua macam, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Sementara itu di perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora juga menerapkan layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi di Perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna Perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi (F. Rahayuningsih, 2007:95).

Sedangkan Menurut Kamus Besar Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk.

Layanan referensi mempunyai peran penting dalam Perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan referensi adalah sesuatu kegiatan untuk membantu pengguna. Menurut F. Rahayuningsih (2007: 103-104), perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Di setiap fakultas yang ada di perguruan tinggi memiliki Perpustakaan fakultas, termasuk di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Perpustakaan ini didirikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka baik mahasiswa, dosen maupun pegawai yang ada di fakultas tersebut. Di UIN Raden Fatah ini memiliki tujuh fakultas dan semua fakultasnya memiliki perpustakaan tetapi tidak semua Perpustakaan memiliki pustakawan, karena masih kekurangan pustakawan. Perpustaka-

an Fakultas Adab dan Humaniora, serta Perpustakaan-Perpustakaan lainnya yang ada di UIN Raden Fatah tidak semua Perpustakaan tersebut memiliki pustakawan akan tetapi di Perpustakaan Adab dan Humaniora memiliki pustakawan.

Berdasarkan informasi yang ada, bahwa di Universitas Islam Negeri Raden Fatah ini memiliki 6 pustakawan. Pustakawan di Perpustakaan fakultas berfungsi untuk mengatur, melayani dan mengelola Perpustakaan sesuai dengan ilmu yang dimiliki sehingga Perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka dan memiliki pelayanan yang lebih baik sehingga pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap pemustaka yang datang ke Perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam dan dalam rangka mencari informasi yang beranekaragam juga. Untuk dapat membantu dalam menentukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak Perpustakaan menyediakan suatu koleksi terpilih dan tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Perpustakaan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan pemustaka karena Perpustakaan harus menentukan mana yang terlebih dahulu dipenuhi atau yang menjadi prioritas. Di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora menerapkan sistem layanan terbuka, sehingga untuk melihat kualitas layanan penulis melakukan penelitian di Perpustakaan yang menerapkan sistem layanan terbuka, yaitu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dahulunya masih bergabung dengan ruang dosen dan pindah lagi kelantai dua bergabung dengan ruang laboratorium bahasa tidak lama kemudian setelah ada hasil perundingan, maka laboratorium bahasanya pindah kelantai satu dan sekarang menjadi ruang Perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora memiliki Jurusan Ilmu Perpustakaan sehingga Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora memiliki pelayanan yang

baik dibandingkan Perpustakaan Fakultas lainnya karena mahasiswa dapat memberikan kontribusinya dalam usaha mengembangkan Perpustakaan.

Sebagaimana penjelasan kitabullah Al-Qur'an surat Al - Bagarah: 267 sebagaimana berikut:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا  
 كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ  
 بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ  
 اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Al-Karamah, 2011: 72).

Dari ayat Al-Qur'an di atas dapat disimpulkan bahwa, perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Adapun pengaruh kepuasan pemustaka

dengan pelayanan Perpustakaan adalah suatu usaha untuk memperoleh jasa/pelayanan yang bermanfaat bagi pengguna pelayanan tersebut, karena pelayanan perpustakaan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain dengan memberikan jasa dan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi kebutuhan pemustaka bukan malah sebaliknya memberikan pelayanan yang asal-asalan saja tidak memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan para pengunjung di perpustakaan.

Sebagai mana tercantum pada ayat di atas “Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya”.

Maka dibutuhkan usaha dan kinerja dari staf perpustakaan untuk mewujudkan pelayanan yang baik bagi pemustaka, jika sebaliknya apabila staf perpustakaan tidak *care* terhadap pengguna perpustakaan dan bersifat keras tidak menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan

pelayanan pasti perhatian pemustaka akan berkurang.

Konsep yang mengenai kepuasan pemustaka sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullek dalam buku Fransisca Rahayuningsih “kepuasan pemustaka dan kualitas jasa mempunyai hubungan yang kompleks, kualitas jasa dianggap sebagai indikator penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa Perpustakaan yang sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa Perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso, yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa

dan juga “*perception of quality*”. Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh keempat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajiban keadilan.

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka. Levitt menyatakan bahwa pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan. Jadi, persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik dari pada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkannya maka akan disebut

sebagai pelayanan yang buruk (Rahayuningsih, F, 2007:13-14).

Menurut Parasuraman, et al. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, pengguna umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut: *Tangibles* (bukti langsung/ fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang telah dibandingkan kinerja/hasil yang diharapkannya (Sulistyo Basuki, 1993:257).

#### 1. Pelayanan Perpustakaan

Menurut Herlina, dalam bukunya berjudul Pembinaan & Pengembangan Perpustakaan mengungkapkan, bahwa pelayanan dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu: *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik), penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. *Reabilitas* (keandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsivitas* (tanggapan), keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional. Jaminan, pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan

pengguna. Empati, memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai (Herlina, 2013:105).

Pelayanan Perpustakaan adalah tujuan dari kegiatan pelayanan di pusat sumber belajar, di mana pelayanan ini akan menyampaikan jasa bantuan pemakaian bahan pustaka kepada pemakai agar dapat bermanfaat. Pelayanan Perpustakaan juga merupakan suatu kegiatan utama sebuah Perpustakaan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak dengan penggunaan jasa Perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang, rasa puas, serta memenuhi keinginan pemakai Perpustakaan (Sutarno, 2004:112).

Menurut William A. Katz dalam bukunya berjudul "*Introduction to Reference Work*", yang dikutip oleh Ibrahim maka layanan pembaca itu ada dua, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

#### 1) Pelayanan sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku Perpustakaan sekolah. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani peserta didik yang akan meminjam buku-buku Perpustakaan sekolah, melayani peserta didik yang akan mengembalikan buku yang telah dipinjam dan membuat statistik pengunjung. *Peminjaman buku*, ada dua sistem penyelenggaraan Perpustakaan sekolah yang masih-masihng berbeda proses peminjaman buku-buku. Kedua sistem tersebut sistem terbuka dan sistem tertutup. (1) sistem terbuka, dimana peserta didik diperbolehkan mencari sendiri buku-buku yang dibutuhkan. (2) sistem tertutup, dimana peserta didik tidak boleh mencari dan mengambil buku-buku yang dibutuhkan. *Pengembalian buku*, tata cara pengembalian buku-buku antara sistem terbuka dan sistem tertutup sama saja. *Statistik pengunjung*, tugas ketiga bagian sirkulasi adalah membuat statistik

pengunjung dan peminjaman untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan Perpustakaan (Ibrahim Bafadal, 2005: 124-129).

## 2) Pelayanan referensi

Pelayanan referensi berhubungan dengan pemberian informasih dan pemberian bimbingan belajar. (a) Layanan informasih, di mana pada prinsip ini informasih ditunjukkan untuk memberikan atas jawaban-jawaban dan atas pertanyaan pengunjung Perpustakaan sekolah yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk tentang bahan-bahan tertentu yang tidak mungkin dilayani oleh bagian sirkulasi. Meliputi kelengkapan koleksi dan kemampuan petugas. (b) Pelayanan pemberian bimbingan belajar, berarti proses pemberian bantuan bimbingan belajar secara kontinue kepada peserta didik dalam rangka mencapai penyesuaian dan kemajuan pendidikan. Pelayanan bimbingan belajar diberikan kepada semua peserta didik, baik yang

mengalami kesulitan belajar maupun tidak.

## Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif berupa hasil jawaban responden dari angket yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan. Sumber data yang digunakan adalah Sumber data primer yang dikumpulkan langsung dari pemustaka atau pengunjung Perpustakaan dan Sumber data sekunder yang berasal dari arsip-arsip Perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah kurang 400 orang. Adapun karakteristik pemustaka yang menjadi sampel penelitian ini yaitu pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan dengan mengambil 10% dari populasi yang berjumlah 400 orang

persemester kemudian akan dijadikan sampel  $\frac{400}{100} \times 10 = 40$  dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Adapun teknik dalam penelitian ini yang digunakan adalah triangulasi yaitu sebagai berikut: *Observasi* untuk mengamati dan mencatat secara sistematis pelayanan Perpustakaan, kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. *Angket* untuk mengetahui pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. *Dokumentasi* untuk memperoleh data tentang pelayanan Perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan

Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik komparasional, yaitu semua teknis analisa data statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus uji “t”.

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian didapat peneliti dengan menyebarkan angket kepada 40 orang pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden orang. Skor penilaian butir soal untuk 30 pernyataan (dimana 15 soal untuk setelah renovasi dan 15 soal sebelum renovasi) dengan alternatif jawaban SP (sangat puas) skor 4, P (Puas) skor 3, TP (tidak puas) skor 2, STP (sangat tidak puas) skor 1.

Tabel. 1.  
Skor hasil perbandingan sejumlah 40 orang setelah dan sebelum dilakukanya renovasi

Nomor urut subjek	Skor hasil perbandingan kepuasan Pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan	
	Sesudah renovasi	Sebelum renovasi
1	38	35
2	45	58
3	50	48
4	39	36
5	45	41
6	24	28
7	43	48
8	48	33
9	36	24
10	45	28
11	41	54
12	41	42
13	32	37
14	50	43
15	42	36
16	44	34
17	47	33
18	49	43
19	56	41
20	51	42
21	53	41
22	42	37
23	32	31
24	48	44
25	53	49
26	46	52
27	43	38
28	55	54
29	46	46
30	50	49
31	43	38
32	38	33
33	47	41
34	30	37
35	46	48
36	47	46
37	40	46
38	54	50
39	55	52
40	58	54

Tabel. 2  
distribusi frekuensi skor hasil perbandingan setelah direnovasi ( Variabel X)

Sekor (X)	$f$
54-58	5
49-53	7
44-48	12
39-43	9
34-38	3
29-33	3
24-28	1
Jumlah	40

Tabel. 3  
Distribusi frekuensi skor hasil perbandingan sebelum direnovasi ( Variabel Y)

Sekor (Y)	$f$
54-58	4
49-53	5
44-48	7
39-43	8
34-38	9
29-33	4
24-28	3
Jumlah	40

Tabel. 4  
Deviasi Standar dan *Standar Error* dari mean (Variabel X)  
setelah renovasi Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden  
Fatah Palembang

Sekor (X)	$f$	X	$X'$	$fx'$	$fx^2$
54-58	5	M' 41	+3	+15	45
49-53	7		+2	+14	28
44-48	12		+1	+12	12
39-43	9		0	0	0
34-38	3		-1	-3	3
29-33	3		-2	-6	12
24-28	1		-3	-3	9
	N=40		-	-	$\sum fx' = 29$

Dengan melihat data tabel di atas maka dapat dicari mean skor yang hasilnya adalah 44,625. Langkah selanjutnya adalah mencari

standar deviasi skor yang hasilnya adalah 7,415. Langkah selanjutnya adalah mencari mean standar dan

*standar error* dari skor yang dikelompokkan hasilnya adalah 1,187.

Tabel. 5  
Deviasi Standar dan *Standar Error* dari mean (Variabel Y)  
Sebelum renovasi Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Sekor (y)	f	X	y'	fy'	fy <sup>2</sup>
54-58	4	M'41	+3	+12	36
49-53	5		+2	+10	20
44-48	7		+1	+7	7
39-43	8		0	0	0
34-38	9		-1	-9	9
29-33	4		-2	-8	16
24-28	3		-3	-9	27
	N=40		-	-	$\sum fy' = 3$

Dengan melihat data tabel di atas maka dapat dicari mean skor yang dikelompokkan hasilnya adalah 41,375. Langkah selanjutnya adalah mencari standar deviasi skor yang dikelompokkan hasilnya adalah 8,47. Langkah selanjutnya adalah mencari mean standar dan *standar error* dari skor yang dikelompokkan hasilnya adalah 1,356

Mencari dan menghitung koefisien korelasi “r” *Product Moment* yang menunjukkan kuat lemahnya pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Kerena N cukup besar (N=40), maka dalam mencari koefisien korelasi tersebut

dipergunakan Diagram Korelasi (*Scatter Diagram*) (lihat tabel 6).

Langkah selanjutnya adalah Mencari  $C_{x'}$  hasilnya adalah 0,725. Langkah selanjutnya adalah Mencari  $C_{y'}$  hasilnya adalah 0,075. Langkah selanjutnya Mencari  $SD_{x'}$  hasilnya adalah 1,483. Langkah selanjutnya adalah Mencari  $SD_{y'}$  hasilnya adalah 1,694. Langkah selanjutnya adalah Mencari  $r_{xy}$  atau  $r_{12}$  hasilnya adalah 0,615. Langkah selanjutnya adalah Mencari *Standar Error* perbedaan Maen variabel X dan Maen variabel Y hasilnya adalah 1,126. Langkah selanjutnya adalah Mencari  $t_0$  hasilnya adalah 2,89.

Langkah selanjutnya adalah memberikan interpretasi terhadap  $t_0$  hasilnya adalah 39 (konsultasi Tabel Nilai "t") karena dalam tabel tidak didapati df sebesar 39, maka dipergunakan df yang paling dekat

dengan 39, yaitu df sebesar 40, diperoleh harga kritik t pada tabel pada taraf signifikan 5%:  $t_t = 2,02$  sedangkan pada taraf signifikan 1%:  $t_t = 2,71$ .

Tabel. 6.  
Peta korelasi "r" Variabel X dan Variabel Y  
Setelah dan sebelum direnovasi Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN  
Raden Fatah Palembang

X \ Y	24	29	34	39	44	49	54	$f_y$	$y'$	$fy'$	$fy^2$	$\sum x'y'$
54-58				/0 <sup>1</sup>	/3 <sup>1</sup>		// 18 <sup>2</sup>	4	+3	+12	36	21
49-53					/2 <sup>1</sup>	//8 <sup>2</sup>	// 12 <sup>2</sup>	5	+2	+10	20	22
44-48				//0 <sup>2</sup>	//// 4 <sup>4</sup>	/2 <sup>1</sup>		7	+1	+7	7	6
39-43				/0 <sup>1</sup>	//0 <sup>2</sup>	//// 0 <sup>4</sup>	/0 <sup>1</sup>	8	0	0	0	0
34-38		// 4 <sup>2</sup>	/1 <sup>1</sup>	//// 0 <sup>5</sup>	/ -1 <sup>1</sup>			9	-1	-9	9	4
29-33		/4 <sup>1</sup>	/2 <sup>1</sup>		// -4 <sup>2</sup>			4	-2	-8	16	2
24-28	/9 <sup>1</sup>		/3 <sup>1</sup>		/ -3 <sup>1</sup>			3	-3	-9	27	9
$f_x$	1	3	3	9	12	7	5	40	-	3	115	64
$x'$	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3					
$fx'$	-3	-6	-3	0	+12	+14	+15	29				
$fx^2$	9	12	3	0	12	28	45	109				
$\sum x'y'$	9	8	6	0	1	10	30	64				

CHECKING

Dengan demikian  $t_0$  (yaitu sebesar 2,89) adalah lebih besar dari pada  $t_t$  baik dari taraf signifikan 5% maupun taraf signifikan 1%. Dengan

demikian maka hipotesis *Nihil ditolak*. Berarti antara Variabel X dan Variabel Y terdapat perbedaan yang signifikan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah direnovasi di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

## Daftar Pustaka

- Bafadal, Ibrahim. 2005. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. 2005. *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Herlina. 2013. *Pembinaan & Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- HS, Lasa. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: pustaka.
- Lukman, Sambara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA – LAN Press.
- O'Brien, James A. 1995. *Introduction to Information System: An End User/Enterprise Perspective* Chicago: IRWIN.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih. 2015. *Mengukur kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Percikan Pemikiran di bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Septiyanso. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Jogjakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Sudijono, Anas. 2014. *pengantar statistik pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, Nans. 1988. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*,

- Makalah, skripsi, Tesis Disertai.* Bandung : CV Sinar Baru.
- Sumber data* Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang 2016.
- Sutarno. 2004. *Manajemen Perpustakaan.* Jakarta: Samitra Mdia Utama
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS).* Yogyakarta : Andi.
- Widuri, Noorika Retno. 2015. *Pena Pustakawan.* Bandung: CV Yrama Widia.
- Y, Warella.1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik”, Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya.* Semarang: Universitas Diponegoro.