

## PENGARUH PEMANFAATAN OTOMASI PERPUSTAKAAN, KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA

YUDO KURNIAWAN, MOCH. BUCHORI, THERESIA PRADIANI

*Program Pascasarjana Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang*

*Email. [yudokurnia@gmail.com](mailto:yudokurnia@gmail.com)*

### Abstract

*This study aims to determine how the influence of the use of library automation, employee competence and service quality on visitor satisfaction at the regional public library of Probolinggo district. The research location is the Library and Archives Service of Probolinggo Regency, which is located on Jl. Imam Bonjol No.1, Kraksaan. This type of research is a quantitative study with primary and secondary data. The population in this study were all visitors who visited the library during 2020 a total of 3,532 people with the sampling method using the Slovin formula so that a sample of 98 respondents was obtained. The data analysis used in this research is Multiple Regression Analysis using SPSS version 24 program. The results show that partially the employee competency variable has no effect on visitor satisfaction, while the library automation variable and service quality have a positive effect on visitor satisfaction. Simultaneously the library automation variables, employee competence and service quality have an effect on visitor satisfaction at the Probolinggo District Public Library.*

**Keywords:** *Library Automation, Employee Competence, Service Quality, Customer Satisfaction*

### Pendahuluan

Pelayanan publik Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah adalah dengan membentuk lembaga penyedia jasa informasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan suatu layanan jasa kepada pemustaka atau masyarakat yang disebut perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai peran sebagai pusat sumber belajar masyarakat, dan pusat berkegiatan masyarakat, memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang

bermuara pada kepuasan pemustaka. Dalam menentukan kebutuhan pemustaka, perpustakaan perlu mendapatkan saran dan masukan dari pemustaka yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah memuaskan pemustaka dengan memberikan berbagai jenis layanan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara efektif dan efisien.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut. (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006, hlm.34). Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka akan tercipta apabila jasa layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka

sebanding atau melebihi harapan dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo adalah sebuah lembaga jasa yang memberikan layanan informasi pada masyarakat penggunaannya. Sebagaimana halnya sebuah layanan jasa biasanya terkait dengan aspek kepuasan, begitu juga dalam penyelenggaraan perpustakaan selalu dikaitkan dengan kepuasan pemustaka. Adapun mengenai pengertian kepuasan dalam bahasa Inggris yaitu *satisfaction*. Menurut Kotler (2003, 70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu layanan dan harapan-harapannya. Dari hasil kajian survey kepuasan masyarakat ini diperoleh informasi adanya peningkatan skor Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengindikasikan adanya peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil kajian ini sangat penting dalam rangka perbaikan kualitas layanan yang terus menerus guna memenuhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan jumlah kunjungan perpustakaan dan menjadi indikator kinerja perpustakaan secara umum yang dapat dipergunakan sebagai sarana evaluasi diri terkait kepuasan pemustaka bagi pihak Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo menggunakan otomasi perpustakaan untuk membantu segala aktivitas yang ada di perpustakaan sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat ditemukan dengan cepat, tepat dan akurat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjaman (2019) dengan judul penelitian "The Effect of Quality Service of INLIS Lite V.2.1 Library Information System on User Satisfaction in Depok City Public Library" bahwa dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi otomasi perpustakaan INLIS Lite V.2.1 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Umum Depok. Dengan pemanfaatan otomasi perpustakaan memberikan banyak manfaat bagi pengguna, baik pustakawan maupun pengunjung.

Berdasarkan evaluasi awal penulis, ditemui beberapa kendala di dalam pemanfaatannya Otomasi Perpustakaan INLIS Lite V.3. seperti fasilitas komputer yang tersedia belum maksimal dimanfaatkan oleh pemustaka. Beberapa pemustaka yang ditemui penulis mengakui kesulitan dalam mengoperasikan otomasi perpustakaan karena tidak ada panduan informasi penggunaan ataupun petunjuk operasional yang tersedia. Pemanfaatan sistem otomasi di perpustakaan umum daerah Kabupaten Probolinggo belum diterapkan secara maksimal sehingga pemustaka belum merasakan kepuasan secara maksimal,

Kompetensi Pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendi Sama (2018) dengan judul "Pengaruh Website, Kualitas Layanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam" yang menyatakan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam.

Soejono Trimono (1992) mengutip sebuah hasil penelitian yang pernah dilakukan American of Library Association (ALA) yang mengatakan bahwa kepuasan pemustaka 70% ditentukan oleh faktor staf pengelolaannya, faktor sumber daya manusia yakni tenaga pengelola baik pustakawan maupun tenaga teknis perpustakaan memiliki kompetensi yang diharapkan. Dengan demikian, kompetensi merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kepuasan pemustaka.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di perpustakaan dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik. Namun demikian, praktek di lapangan, khususnya di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo, bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pegawai perpustakaan masih kurang, khususnya dalam kaitan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah Kualitas Layanan. Kualitas Layanan merupakan hal yang harus ada didalam perpustakaan umum dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung didalam perpustakaan umum. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan umum hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka.

Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:130) menyatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dapat dilihat dari layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan.

Dari data yang diperoleh diketahui jumlah pemustaka perpustakaan pada bulan Januari adalah sebanyak 1.376 pengunjung, pada bulan Februari adalah sebanyak 1.232 pengunjung dan di bulan maret sebanyak 717 pengunjung, dikarenakan adanya pandemi Covid-19 sehingga kebijakan pimpinan untuk meniadakan layanan hingga bulan Juli 2020, kemudian pada bulan Agustus tahun 2020 dibuka kembali dengan mengacu pada protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah yang membatasi jumlah pemustaka. Kebijakan yang diambil tersebut tentunya akan memunculkan implikasi terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo. Dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan selama masa pandemi Covid-19

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo menyediakan beberapa layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka khususnya masyarakat akan informasi, Namun kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pemberian layanan didalamnya. Permasalahan-permasalahan tersebut menurut Arifin salah satu pengunjung perpustakaan yaitu pelayanan yang kurang ramah yang tampak pada pustakawan saat memberikan pelayanan, kurang lengkapnya koleksi buku,

maksimal peminjaman hanya 2 buku, dan permasalahan kurang validnya informasi didalam (Online Public Access) dengan koleksi yang ada dirak dengan permasalahan tersebut maka pemustaka kesulitan untuk menemukan koleksi yang diinginkan. Fakta ini menggambarkan bagaimana masyarakat dapat menilai dan mengamati pelayanan yang diberikan bersifat baik atau buruk, dan berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pemanfaatan otomasi perpustakaan, kompetensi pegawai dan kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo.

Sistem informasi manajemen perpustakaan atau disebut juga Otomasi Perpustakaan merupakan pengintegrasian antara bidang pekerjaan administrasi, pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, pengolahan, sirkulasi, statistik, pengelolaan anggota perpustakaan, dan lain-lain. Nur yang dikutip oleh Subrata (2009), Dengan kata lain perpustakaan terotomasi adalah suatu perpustakaan yang menggunakan sistem terotomasi untuk penanganan sebagian atau seluruh kegiatan rutinnya agar dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan antara lain: pengelolaan koleksi, pengolahan data perpustakaan, seleksi dan akuisisi, sistem sirkulasi dan informasi, pengatalogan berbasis web, dan penelusuran bahan pustaka (Arif, 2003).

Menurut Sulisty Basuki (1991) persyaratan sebuah software yang memudahkan untuk pemustaka adalah sebagai berikut:

- 1) Efektif biaya
- 2) Nyaman
- 3) Penggunaannya mudah
- 4) Penggunaan sistem berbantuan komputer dianggap lebih mentereng,
- 5) Menghibur
- 6) Cara menggunakannya tidak berbeda dengan cara pemakai memperoleh informasi melalui sistem manual,

Dari penjelasan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian otomasi

adalah penerapan atau penggunaan teknologi elektronik yang bertujuan untuk membantu dan memberikan kemudahan dalam melakukan tugas-tugas atau kegiatan-kegiatan manusia.

Scale dalam Sutrisno (2011) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Kismiyati dalam Supriyanto (2006) menjelaskan bahwa, "Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan".

Menurut Sedarmayanti (2011) Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan/ melakukan pekerjaan/ tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan, didukung sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan/pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan perform yang ditetapkan (Rivai dan Sagala, 2013).

Menurut persepektif berbeda, Wicaksono (2004,h) menyebutkan bahwa secara umum, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan terbagi 4 jenis kompetensi :

- a)kompetensi manajemen informasi
- b)kompetensi interpersonal
- c)kompetensi teknologi informasi
- d)kompetensi manajemen

Dengan menggunakan perspektif yang berbeda seperti di atas, maka peneliti memilih menggunakan teori yang dikemukakan oleh Wicaksono untuk mengukur kompetensi pustakawan dalam penelitian ini. Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini, karena teori ini menjabarkan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan di bidang layanan dimana kompetensi ini dapat

dijadikan standar untuk dapat mengerjakan tugas-tugas secara optimal dan efisien dalam memberikan layanan prima.

### Kualitas Layanan

Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2016), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- (1) bukti fisik (*tangibles*) seperti (kemampuan berkomunikasi, penampilan, keterampilan, kecepatan, keahlian, pengetahuan, pengenalan, sikap pustakawan terhadap pemustaka, kejujuran);
- (2) kehandalan (*reliability*) yaitu, pustakawan mampu memberikan pelayanan terhadap pemustaka;
- (3) Responsif, adanya rasa tanggap dan dapat melakukan layanan secara cepat;



- (4) Jaminan (*assurance*), pustakawan mempunyai kemampuan dalam meyakinkan pemustaka;
- (5) Empati (*empathy*), pustakawan sangat perhatian terhadap pemustaka dalam melakukan layanan.

Dari berbagai jenis dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh beberapa pakar di atas, peneliti memilih menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman karena dirasa paling sesuai dalam penelitian ini. Meski pembagian dimensi hanya 5, akan tetapi telah mencakup semua yang dibutuhkan dalam menentukan indikator untuk penelitian dalam hal kualitas layanan perpustakaan.

### Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pemustaka setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pemustaka sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa layanan perpustakaan yang mereka inginkan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pemustaka. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009:139) bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Menurut pendapat Gasperz dalam Laksana (2008:10) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Kepuasan pemustaka perlu diperhatikan karena jika kebutuhan informasi sesuai dengan yang diharapkan, maka pemustaka akan merasa puas.

Lasa (2009: 155) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat

dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Sedangkan menurut Yuniarti (2011:46) kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Kepuasan Pemustaka, (*user satisfaction*) menurut (Lasa H.S., 2009 : 155) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh:

- 1) Kinerja pelayanan
- 2) Respon terhadap keinginan pemustaka
- 3) Kompetensi petugas
- 4) Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
- 5) Kualitas koleksi
- 6) Ketersediaan alat temu kembali
- 7) Waktu Layanan

Dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah penilaian orang/kelompok/lembaga yang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan, tentang pustaka/informasi atau jasa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional terhadap evaluasi pada pengalaman konsumsi.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research*, yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Adapun variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdiri dari variabel Otomasi Perpustakaan (X1), Kompetensi Pegawai (X2) dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo (Y).

Dalam penelitian ini, yang bertindak sebagai populasi adalah seluruh pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo tahun 2020 dengan data yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3.1.  
Jumlah Pengunjung Tahun 2020

No	Kategori Pengunjung	L	P	(L + P)
1	Pelajar	594	956	1550
2	Swasta	372	812	1184
3	Mahasiswa	113	532	645
4	PNS	41	112	153
Total Pengunjung				3532

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab.Probolinggo 2020

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. didapatkan sample 97,24 yang dibulatkan menjadi 98 pemustaka yang berasal dari populasi sebesar 35325 pemustaka dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10 %. Kemudian peneliti melanjutkan perhitungan dengan *Proportional Random Sampling* dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2007) dengan jumlah sampel Pelajar 44 orang, Swasta 32 orang, Mahasiswa 17 orang, PNS 5 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) dan wawancara. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari angket yang disebarkan kepada 98 responden serta data dari hasil wawancara dengan beberapa responden.

### Temuan Penelitian dan Pembahasan

Sebagai salah satu simbol peningkatan kualitas pendidikan di wilayah Daerah tingkat II Kabupaten Probolinggo, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo dituntut untuk lebih aktif di dalam mendorong peningkatan minat dan kebiasaan membaca masyarakat. Salah satu hal yang penting dilakukan adalah dengan cara memberikan layanan yang optimal dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai thitung  $2.411 > t_{tabel} 1.985$  dan uji signifikansi  $0.018 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Otomasi Perpustakaan (X1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Penerapan teknologi informasi di perpustakaan dan pemanfaatan

aplikasi otomasi memberikan kepuasan bagi pemustaka di Perpustakaan daerah Kabupaten Probolinggo.

Pencarian dan identifikasi kebutuhan informasi oleh pemustaka menjadi lebih cepat dan tepat. Hal ini diperjelas melalui wawancara yang dilakukan kepada pemustaka bahwa mereka cukup puas dengan penerapan sistem otomasi di Perpustakaan daerah kabupaten Probolinggo, terutama dalam hal kemudahan pemakaian dan ketepatan informasi yang disajikan.

Tampilan yang menarik dan kandungan informasi yang tepat membuat pemustaka tidak kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi terdapat beberapa responden mengeluhkan ketidaksesuaian informasi yang ditampilkan di sistem otomasi dengan ketersediaan koleksi di ruang koleksi dan tidak ada petunjuk ataupun panduan penelusuran melalui otomasi perpustakaan. beberapa responden yang berusia lanjut mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang ditulis oleh Inawati, (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka” yang menyimpulkan penerapan sistem otomasi berpengaruh kuat terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai thitung  $1.612 < t_{tabel} 1.985$  dan nilai Signifikansi sebesar  $0.071 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Kompetensi merupakan suatu kemampuan individu di dalam memberikan layanan prima. Menurut Soejono Trimono (1992) mengutip sebuah hasil penelitian yang pernah dilakukan American of Library Association (ALA) yang mengatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan, 70% ditentukan oleh faktor staf pengelolaanya, faktor sumber daya manusia yakni tenaga pengelola baik pustakawan maupun tenaga teknis perpustakaan memiliki kompetensi yang diharapkan.

Kompetensi pegawai di perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo dalam

memberikan layanan kepada pemustaka secara umum dinilai cukup mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka namun hal tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. menurut sebagai responden menemui beberapa petugas perpustakaan yang ada kurang ramah dan dan apatis terhadap kebutuhan pemustaka.

Demikian pula ketersediaan petugas perpustakaan dalam mendampingi pemustaka terkendala jumlah pengunjung yang banyak sedangkan jumlah petugas perpustakaan terbatas sehingga tidak mampu membantu setiap pemustaka dalam menelusur informasi yang mengakibatkan rasa tidak puas pemustaka. Kesimpulan dalam penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifiani & Wahyono, 2018) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator” yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai thitung  $2.204 > t_{tabel}: 1.985$  dan nilai signifikansi  $0.029 < 0.05$  dan sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa, “Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”.

Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penerima layanan. Kualitas layanan yang diberikan perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo dinilai memberi kepuasan kepada pemustaka, seperti yang disampaikan pada penulis beberapa responden menyatakan puas dengan fasilitas, koleksi dan ragam layanan yang diberikan oleh perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo.

Hasil penelitian senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rochmah, 2019) berupa skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pemustaka (Studi Kasus pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung)” yang mengambil kesimpulan bahwa semua dimensi kualitas layanan memiliki hubungan atau korelasi yang signifikan dengan kepuasan pemustaka

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dengan uji F diketahui signifikansi untuk pengaruh variabel Otomasi Perpustakaan (X1), variabel Kompetensi Pegawai (X2) dan variabel Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar  $0.001 < 0.05$  dan nilai  $f_{hitung} 6.018 > f_{tabel}: 2.73$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel Otomasi Perpustakaan (X1), variabel Kompetensi Pegawai (X2) dan variabel Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hendi Sama, 2018) dengan judul “Pengaruh Website, Kualitas Layanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam” yang menunjukkan bahwa secara simultan, website, kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Batam. Perbandingan Gap Research dan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Pemanfaatan Otomasi Perpustakaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan Kompetensi Pegawai tidak mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Probolinggo.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Otomasi Perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo.
2. Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo.

3. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo.
4. Hasil penelitian secara bersama-sama terdapat pengaruh Otomasi Perpustakaan, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Umum Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis dapat direkomendasikan beberapa saran Perlunya adanya pelatihan pada pemustaka terkait pemanfaatan dan cara penelusuran koleksi melalui Otomasi Perpustakaan yang tersedia di perpustakaan dan disediakan rambu dan petunjuk atau panduan pemakaian Otomasi perpustakaan agar pemustaka dapat mencari informasi di perpustakaan secara mandiri.

Pegawai Perpustakaan perlu dilatih etika komunikasi dan layanan prima agar dapat melayani pemustaka melalui pemanfaat otomasi perpustakaan secara optimal guna meningkatkan kepuasan pemustaka dengan memperhatikan variabel yang mempengaruhinya seperti meningkatkan efektivitas layanan, kecepatan layanan peminjaman dan pengembalian buku.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, terdapat implikasi sebagai berikut.

1. Pemanfaatan Otomasi Perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, Dengan penerapan sistem otomasi perpustakaan di Perpustakaan Umum daerah Kabupaten Probolinggo maka pelayanan semakin efektif dan efisien sehingga kepuasan pemustaka akan meningkat.
2. Kompetensi pegawai tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pemustaka. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai perpustakaan tidak mempengaruhi kepuasan pemustaka.
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka

## Daftar Pustaka

- Apriani, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Benefit Vol.*, 5(1).
- Arifiani, D., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
- Arikunto, S., (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendro Wicaksano, (2104) *Kompetensi Perpustakaan dan Pustkawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. *Visi Pustaka*, Vol.6.No.2 tahun 2014, halaman.6
- Imron, Moch dan Munif, Amrul. (2010). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan: Buku Ajar untuk Mahasiswa*. Jakarta: Sagung Seto
- Inawati, I. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 40–46. <https://doi.org/10.17977/um008v3i12019p040>
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.



- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurjaman. (2019). The Effect of Quality Service of INLIS Lite V.2.1 Library Information System on User Satisfaction in Depok City Public Library. 3(5), 144–149.
- Philip Kotler, (2002), Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Rambat Lupiyoadi. (2016), Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta : Salemba Empat, p. 234 – 235.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.: Jakarta
- Rochmah, E. A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung). Pustakaloka, 11(1), 36. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v11i1.1602>
- Sama, H. (2018). Pengaruh Website, Kualitas Layanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Batam. CBIS Journal, 1(2), 122–132.
- Sedarmayanti. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama
- Subrata, Gatot, S.Kom. (2009). Automasi Perpustakaan, Jurnal Pustakawan Perpustakaan UM, Oktober 2009
- Sudarmanto, (2009), Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Supriyanto, Aji. (2008). Pengantar Teknologi Informasi. Makasar : Salemba Empat
- Siregar, A. Ridwan. (2004). Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa. Medan: USU Repository
- Subrata, Gatot. (2009). Automasi Perpustakaan. Malang: Universitas Negeri Malang
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supriyanto. (2006). “Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan”. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Sutarno, NS. (2006). Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno Wiji, (2009). Psikologi Perpustakaan, Jakarta : Sagung Seto