Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN DELI SERDANG

Novita Sari[1], Muhammad Syahbudi[2]
Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Email: novitasari16390@gmail.com[1], bode.aries@uinsu.ac.id[2]

Abstract

This study aims to determine how the quality of service to library visitors from the Central Bureau of Statistics of Deli Serdang Regency. This research was conducted on visitors to the BPS library in Deli Serdang Regency. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to informants according to the problems studied by giving statements to respondents. The type of research used is descriptive quantitative, where this research method uses the coefficient of determination using SPSS For windows. Thus, it can be concluded that the R-square value of 2.619 indicates that the proportion of the influence of the service quality variable (X) on library visitors (Y) from the Central Bureau of Statistics of Deli Serdang Regency is 2.619%. it means service quality variable (X). it means that the service quality variable (X) has an influence of 2.619%. While the rest (2,619% - 100%) is influenced by other variables not examined.

Keywords: Quality of Service, Visitors, Libraries

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini dilakukan terhadap pengunjung perpustakaan BPS Kabupaten Deli Serdang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan quisioner terhadap informan sesuai dengan permasalahan yang diteliti dengan memberikan pernyataan kepada responden. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif, dimana metode penelitian ini menggunakan alat koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS For windows. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara nilai R-square yang besarnya 2,619 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap pengunjung perpustakaan (Y) Badan Pusat Statistik Kabupaetn Deli Serdang sebesar 2,619% . artinya variabel kualitas pelayanan (X). artinya variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 2,619%. Sedangkan sisanya (2,619% - 100%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengunjung, Perpustakaan*

PENDAHULUAN

Penelitian ini dikhususkan membahas tentang perpustakaan yang berada di Kantor BPS Kabupaten Deli Serdang. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Pasal

DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.44
ISSN 2809-8544

22 ayat 1 "perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan dan desa serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat". Menurut Sutarno NS (2006): Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan definisi tentang perpustakaan umum tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa perpustakaan yang dikelolah oleh BPS Kabupaten Deli Serdang adalah termasuk dalam jenis Perpustakaan Umum.

Kebutuhan masyarakat akan data sebagai sumber ilmu pengetahuan dan edukasi merupakan hal yang sulit untuk dipisahkan, karena data merupakan salah satu penunjang akademik yang dibutuhkan. Data sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting, untuk semua pihak dalam pengambilan keputusan. Sebagai penyedia data, BPS dituntut melakukan pelayanan prima. Mengingat peran BPS yang sangat penting yaitu untuk menyediakan data statistik yang lengkap, akurat dan mutakhir dalam mewujudkan sistem statistik Nasional, maka BPS perlu menerapkan hal yang sama dengan perusahaan lain yaitu merencanakan dan melakukan pelayanan serta penyajian data statistik yang berkualitas. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dengan demikian, BPS sebagai lembaga publik memiliki peran dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan dan informasi statistik.

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang mempunyai fungsi pokok sebagai penyedia data statistik dasar, baik untuk pemerintah maupun masyarakat umum, secara nasional maupun regional. Sebelumnya BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1977 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindak lanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik (BPS). Salah satu peran penting BPS adalah untuk menyediakan kebutuhan data, yang diperoleh melalui sensus atau *survey*.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011 :66) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam Bahasa Inggris jasa atau layanan dikenal dengan *service*. Menurut Kotler (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011 :17) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pengunjung adalah orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau Negara yang terdiri dari banyak orang dengan tujuan yang berbeda-beda. Menurut resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB No. 870 pasal 5 dijelaskan bahwa pengunjung adalah

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

setiap orang mengunjungi suatu Negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa dengan alas an apapun selain usaha untuk mencari pekerjaan. Dalam bahasa sehari-hari, kata pengunjung lebih sering disebut dengan kata wisatawan (*tourist*) yang merupakan pengunjung sementara yang paling sedikit selama 24 jam di Negara tujuan dan perjalananya dalam rangka libura, kesehatan, studi, keagamaan, olah raga, kepentingan bisnis, keluarga, dan konferensi.

Perpustakaan merupakan suatu bangunan yang terdiri dari ruangan-ruangan yang berisi koleksi buku, jurnal, majalah, koran dan dokumen lainnya yang tersusun secara rapi, sehingga dapat memudahkan masyarakat mempergunakannya. Nurlidiawati (2014) menjelaskan bahwa perpustakaan pranata masyarakat. Oleh karena itu, jika kita berbicara perpustakaan khususnya di Indonesia maka tidak terlepas dari perkembangan dan peradaban masyarakat. Perkembangan masyarakat dari hari ke hari sangat dinamis, yang dapat ditandai dengan kebutuhan dalam segala aspek terus mengalami peningkatan, tidak terkecuali terhadap jasa perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia jasa bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik guna untuk meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa layanan perpustkaan. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat/konsumen (Martaleni, 2011., Kotler & keller, 2014) termasuk kepuasan pengguna perpustakaan (Kiran, 2010., Adeniran, 2011., Hsu, Cummings & Wang, 2014).

TINJAUAN PUSTAKA

Variabel X

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian uang baik barang ataupun jasa yang nantinya akan menjadi pelanggan setia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dimana secara teori, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengunjung perpustakaan, yaitu jika R-hitung lebih dari R-tabel maka dinyatakan valid. Namun jika R-hitung lebih kecil dari R-tabel maka dikatakan tidak valid. Indikator yang telah diuji pada variabel X yaitu nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar disbanding R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,244 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator X itu valid.

Variabel Y

Menurut (Adhi, Shanti, & NP, 2016), pengunjung adalah , “ penyempitan dari pengertian wisatawan yakni seseorang yang melakukan perjalanan dengan kurun waktu

DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.44
ISSN 2809-8544

dari 24 (dua pulu empat jam), artinya tidak semua pengunjung dapat disebut sebagai wisatawan". Sedangkan The International Union of Office Travel Organization (WTO) dalam (Nurhidayah, n.d.) pengunjung adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke Negara lain atau tempat tingga l lain selain negaranya di luar tempat kediamannya dengan tujuan utama kunjungan selain alas an untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. jadi yang dimaksud dengan pengunjung adalah kegiatan yang dilakukan untuk tujuan statistic dengan mengunjungi suatu Negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, dengan alas an apapun juga, kecuali mengusahan sesuatu pekerjaan yang dibayar oleh Negara yang dikunjunginya.

Perpustakaan menurut Sutarno NS, M. Si (2008) "Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunkaan apabila sewaktuwaktu diperlukan pembaca".

Secara teori Pengunjung perpustakaan variabel Y yang nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar disbanding dengan R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,330 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator Y valid.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung perpustakaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang yang pernah mengunjungi Perpustakaan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 responden yang merupakan pengunjung yang pernah menggunakan jasa perpustakaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data Primer yakni dengan cara menyebarkan kuisioner dengan daring (online) kepada orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah menggunakan jasa Perpustakaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Didalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu: *Data primer*, adalah data yang didapat dari pihak pertama secara langsung, dan *Data sekunder* diperoleh dari pihak lain atau pihak ketiga.

HASIL PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Indikator	Rtabel DF = n-2	Pearson Correlation	Keterangan
X1	0,244	0,588	Valid
X2	0,244	0,549	Valid
X3	0,244	0,469	Valid
X4	0,244	0,406	Valid

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

X5	**0,244**	**0,523**	**Valid**
X6	**0,244**	**0,727**	**Valid**
Y1	**0,330**	**0,687**	**Valid**
Y2	**0,330**	**0,555**	**Valid**
Y3	**0,330**	**0,398**	**Valid**
Y4	**0,330**	**0,616**	**Valid**
Y5	**0,330**	**0,491**	**Valid**

Pada tabel di atas, dijelaskan bahwa Variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dikatakan valid karena > 0,244. Dan Variabel Y yaitu Pengunjung Peppustakaan dikatakan valid karena > 0,330.

Keterangan:

Jika R-hitung lebih dari R-tabel maka dikatakan valid. Namun jika R-hitung lebih kecil dari R-tabel maka dikatakan tidak valid. Dapat dilihat bahwa dari semua indikator yang telah di uji baik variabel X ataupun variabel Y nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar dibanding dengan R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,244 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator X1 – X6 dikatakan valid. Begitupun variabel Y yang nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar dibanding dengan R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,330 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator Y1 – Y5 dikatakan valid.

Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
X	**0,671**	**6**
Y	**0,658**	**5**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pernyataan pada variabel dalam penelitian dinyatakan Reliable karena memiliki Cronbach's Alpha > 0,6 dan dapat diolah lebih lanjut.

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.614	2.619		2.526	.014
	Kualitas pelayanan	1.490	.102	.879	14.632	.000

a. Dependent Variable: Pengunjung perpustakaan

DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.44
ISSN 2809-8544

Nilai prob. T_{hitung} dari variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Pengunjung Perpustakaan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

Dari tabel diatas, Nialai R-square yang besarnya 2,619 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustkaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang sebesar. Artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 2,169%. Sedangkan sisanya (2,619% - 100%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.614	2.619		2.526	.014
	Kualitas pelayanan	1.490	.102	.879	14.632	.000

a. Dependent Variable: Pengunjung perpustakaan

Isi Hasil Pembahasan

Diketahui nilai constant (a) sebesar 6,614 sedangkan nilai kualitas pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 1,490, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

Y = a + bX

Y = 6,614 + 1,490

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Konstanta sebesar 6,614, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Pengunjung Perpustakaan adalah sebesar 6,614
- Koefisien variabel X sebesar 1,490 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 % nilai kualitas pelayanan, maka nilai Pengunjung Perpustakaan bertambah sebesar 1,490. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linier Sederhana

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients diperoleh nilai nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel pengunjung perpustakaan (Y).
- Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar 14,632 > 1,99 t_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel pengunjung perpustakaan (Y).

Sibatik Journal
Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan
E-ISSN: 2809-8544

Catatan : cara mencari t_{tabel}

T_{tabel} = (α/2 ; n-k-1)
=(0,05/2 ; 65-1-1)
=(0,025 ; 63)
= 1,998.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPS perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar BPS dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan statistik.

Dapat disimpulkan dari penjelasan hasil penelitian yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustkaan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang dapat diambil beberapa kesimpulan:

Bahwa dari semua indikator yang telah di uji, baik variabel X maupun variabel Y yang nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar disbanding dengan R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,244 adalah valid, dan begitupun dengan variabel Y yang nilai korelasi pearson tiap indikator lebih besar dari R-tabel dengan N = 65 yaitu sebesar 0,330 adalah valid. Berdasarkan tabel variabel X dan Y menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada variabel dalam penelitian dinyatakan reliable karena memiliki nilai cronbach's alpha > 0,60 dan dapat diolah lebih lanjut. Berdasarkan uji T bahwa nialai prob t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengunjung perpustakaan.

Saran

Tentunya masih banyak kekurangan terhadap penelitian ini, bagi peneliti lain hendaknya melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung perpustakaan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang karena hasil penelitian kualitas pelayanan dan pengunjung perpustakaan memberikan kontrribusih masih kurang sehingga perlu dicari faktor lain yang mempengaruhi banyaknya pengunjung perpustakaan diluar kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arif, Nur Saiful; Wanda, Ayu Putri; Masudi Abdi, 'Aplikasi Administrasi Perpustakaan Berbasis Web Smk Swasta Brigjend Katamso Medan', *Jurnal Ilmiah Saintikom*, 12.1 (2013), 25–36

Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 'Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan BPS Provinsi Sumatera Barat', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6.2 (2011), 1–14

DOI: https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.44
ISSN 2809-8544

Hadian, F, 'Pengaruh Pelaksanaan Program Layanan Statistik Terhadap Kinerja Pelayanan Data Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi ...*, 2017, 229–38 <http://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/176>

Kaligis, Ervina, Lisbeth Mananeke, and Arrazi Hasan Jan, 'Abstrak : Tujuan Penelitian Untuk Mengkaji Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu Dari Sudut Pemustaka, Indikator Dalam Dimensi LibQual', *Emba*, 5.2 (2017), 1558–69

Leatemia, Senda Yunita, 'Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Badan Pusat Statistik Di Maluku)', *Jurnal Manis*, 2.1 (2018), 1–10 <https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/manis/article/view/326>

Nugroho, Sidiq Permono, and Universitas Muhammadiyah Surakarta, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Data', 2009, 57–69

Purwindra, Margono Benny, 'Peran Humas Badan Pusat Statistik Sebagai Pengelola Manajemen Reputasi Di Era Keterbukaan Informasi Publik', *Jurnal Kajian Komunikasi*, 7.1 (2016), 71–82

Pusat, Badan, Statistik Bps, and Kota Malang, 'Daya Tanggap(', 3.2014 (2015)

Setiawan, Bagus, and Mecca Arfa, 'Efektifitas Promosi Perpustakaan Dalam Bentuk Brosur Terhadap Minat Kunjung Pemustaka: Studi Kasus Di Kantor Arsip Danperpustakaan Kabupaten Pati Jawa Tengah', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7.1 (2019), 231–40 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22834>

Vogler, Erwin A, '**済無**No Title No Title No Title', 3.3 (2016), 1–23