

Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi

Riskia Hafifahreza¹, Nurizzati¹

¹ Universitas Negeri Padang

*Corresponding author, e-mail: riskia.hafifahreza@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to describe the effect of circulation service quality on library visitors interest at Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. This study uses a quantitative descriptive method, with the population consisting of library members of Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi, and the sample is 70 people. The data were analyzed using normality test, pearson product moment, partial test (t-test) and coefficient of determination test. Based on the results, it can be concluded that circulation service quality has an effect on the interest in visiting at Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. The hypothesis test shows a significance value of $0,000 < 0,05$, indicating that the variable X (circulation service) has an effect on variable Y (visitor interest)

Keywords: *circulation service quality ; circulation service; library visitors interest*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

Introduction

Perpustakaan merupakan salah satu pusat penyedia informasi, sumber pengetahuan serta sumber penelitian dan terdapat layanan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Salah satu jenis perpustakaan ialah perpustakaan umum, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan menggunakan dana umum serta dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pemustaka secara umum. Pada perpustakaan umum terdapat salah satu layanan yang ditujukan untuk pemustaka yaitu layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi adalah layanan yang di dalamnya terdapat kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Seperti yang dijelaskan oleh (Permana, 2018) bahwa layanan sirkulasi merupakan hal terpenting dalam suatu perpustakaan karena setiap pemberian jasa kepada pengguna dilakukan melalui pelayanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan informasi, besarnya perpustakaan dan lengkapnya koleksi yang dimiliki tetapi pelayanan sirkulasi dan pemanfaatannya oleh pengguna tidak lancar dan hanya sedikit pengguna yang berkunjung ke perpustakaan maka perpustakaan tersebut dapat dikatakan tidak dimanfaatkan secara maksimal.

Adanya kualitas layanan sirkulasi yang baik dan diberikan kepada pemustaka secara maksimal akan berpengaruh dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka. Kualitas pelayanan sirkulasi sangat erat hubungannya dengan minat kunjung pemustaka. Seperti yang dijelaskan oleh (Asnawi, 2018) bahwa untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya ialah melihat persepsi pemustaka yang merupakan sarana utama pelayanan. Sama halnya dengan peningkatan kunjungan pada perpustakaan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan perpustakaan seperti layanan sirkulasi.

Kualitas layanan sirkulasi dapat dilihat dari 4 aspek pelayanan yaitu *assurance* (kepastian/jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (keandalan). Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi, bahwa ada beberapa hal yang menjadikan layanan sirkulasi ini belum sepenuhnya maksimal yaitu pada bagian layanan peminjaman dan pengembalian buku. Pada layanan peminjaman dan pengembalian buku dijadikan satu layanan, sehingga apabila pemustaka akan meminjam atau mengembalikan buku maka harus antre terlebih dahulu. Menurut pemustaka sendiri hal tersebut tidaklah efektif, maka dari itu perlunya menambahkan pustakawan pada layanan peminjaman dan pengembalian buku.

Salah satu faktor rendahnya kunjungan pemustaka ialah kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang diakibatkan karena kurangnya sumber daya manusia yang terdapat pada perpustakaan itu

sendiri, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi memiliki pustakawan dengan jumlah 13 pustakawan. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi layanan sirkulasi khususnya bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka belum dipisahkan.

Method

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian ini ialah anggota perpustakaan yang terdaftar di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi, Seperti yang dijelaskan oleh (Mahmud, 2011) bahwa untuk penelitian dengan menggunakan analisis data statistik ukuran sampel paling minimum adalah 30. Dengan demikian pada penelitian ini menggunakan 70 anggota perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 30 item pernyataan. Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah uji normalitas sedangkan teknik penganalisisan data yang digunakan adalah uji hipotesis yang terdiri dari uji korelasi produk momen, uji parsial, dan uji koefisien determinasi.

Results and Discussion

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel layanan sirkulasi dan variabel minat kunjung. Berikut data yang diperoleh,

Layanan Sirkulasi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Indikator Assurance

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah	Rata- Rata
	4	3	2	1		
1	50	20			70	3,71
2	48	22			70	3,69
3	47	23			70	3,67
4	43	26	1		70	3,60
5	38	32			70	3,54
6	38	32			70	3,54
7	48	22			70	3,69
8	41	29			70	3,59
					Grand Mean	3,62

Sumber : Riskia Hafifahreza (2024)

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara keseluruhan indikator accuracy pada variabel kualitas layanan sirkulasi memiliki rata 3,62. Skor tersebut berda di skala interval 3,26 - 4,00 yang dapat diartikan bahwa

responden sangat setuju dengan item pernyataan yang ada pada indikator assurance di variabel kualitas layanan sirkulasi.

Adapun butir pernyataan pada indikator assurance ini adalah persyaratan pendaftaran menjadi anggota perpustakaan sangat mudah, prosedur peminjaman dan pengembalian pustaka sangat jelas, pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh petugas perpustakaan, pelayanan pengembalian buku yang dilakukan oleh petugas perpustakaan, kesesuaian aturan persyaratan peminjaman buku dengan kenyataan layanan, kesesuaian aturan persyaratan pengembalian buku dengan kenyataan layanan, keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, persyaratan administratif mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa jaminan pemustaka untuk mendapatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi sangatlah mudah untuk dipenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak perpustakaan memerhatikan kepuasan terhadap responden agar responden merasa nyaman dan merasa tidak dipersulit untuk mendapatkan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi.

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Indikator Responsiveness

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah	Rata- Rata
	4	3	2	1		
1	40	30			70	3,57
2	41	29			70	3,59
3	45	24	1		70	3,63
4	40	30			70	3,57
5	45	25			70	3,64
					Grand Mean	3,60

Sumber: Riskia Hafifahreza (2024)

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara keseluruhan indikator accuracy pada variabel kualitas layanan sirkulasi memiliki rata 3,60. Skor tersebut berda di skala interval 3,26 – 4,00 yang dapat diartikan bahwa responden sangat setuju dengan item pernyataan yang ada pada indikator responsiveness di variabel kualitas layanan sirkulasi.

Adapun butir pernyataan pada indikator responsiveness di variabel kualitas layanan sirkulasi ini yaitu, ketanggapan petugas perpustakaan dalam menyelesaikan peminjaman buku, ketanggapan petugas perpustakaan dalam menyelesaikan pengembalian buku, petugas perpustakaan dapat menjelaskan dengan jelas dan rinci prosedur peminjaman dan pengembalian buku, eberadaan petugas perpustakaan di tempat kerja saat saudara butuhkan, petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan jelas. Dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pemustaka.

Tabel 3. Tabel Distribusi Frekuensi Indikator Emphaty

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah	Rata- Rata
	4	3	2	1		
1	44	26			70	3,63
2	35	35			70	3,50
3	34	35	1		70	3,47
4	47	22	1		70	3,66
5	38	31	1		70	3,53
					Grand Mean	3,55

Sumber : Riskia Hafifahreza (2024)

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara keseluruhan indikator emphaty pada variabel kualitas layanan sirkulasi memiliki rata 3,55. Skor tersebut berda di skala interval 3,26 – 4,00 yang dapat diartikan bahwa responden sangat setuju dengan item pernyataan yang ada pada indikator emphaty di variabel kualitas layanan sirkulasi.

Adapun butir pernyataan pada indikator emphaty di variabel kualitas layanan sirkulasi yaitu petugas perpustakaan mampu memberikan pelayanan informasi, sikap petugas perpustakaan saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan, petugas perpustakaan mampu memberikan bimbingan kepada pemustaka, petugas perpustakaan melayani pemustaka dengan sopan dan ramah, petugas perpustakaan mampu memberikan solusi kepada pemustaka

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi Indikator Reliability

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah	Rata- Rata
	4	3	2	1		
1	43	27			70	3,61
2	52	18			70	3,74
3	44	25	1		70	3,61
4	44	26			70	3,63
5	45	25			70	3,64
6	43	26	1		70	3,60
					Grand Mean	3,63

Sumber : Riskia Hafifahreza (2024)

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara keseluruhan indikator reliabilty pada variabel kualitas layanan sirkulasi memiliki rata 3,63. Skor tersebut berda di skala interval 3,26 – 4,00 yang dapat diartikan bahwa responden sangat setuju dengan item pernyataan yang ada pada indikator reliability di variabel kualitas layanan sirkulasi.

Adapun butir pernyataan pada indikator emphaty di variabel kualitas layanan sirkulasi yaitu petugas perpustakaan melakukan pendataan terhadap buku yang dipinjam dan yang dikembalikan, petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang baik, prosedur pelayanan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, perilaku petugas perpustakaan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pemustaka, waktu pelayanan sirkulasi sesuai dengan yang telah ditentukan, kemampuan petugas perpustakaan menjawab pertanyaan yang diajukan.

Minat Kunjung

Tabel 5. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Minat Kunjung

No Pertanyaan	Skor Jawaban				Jumlah	Rata- Rata
	4	3	2	1		
1	50	19	1		70	3,70
2	42	27	1		70	3,59
3	47	23			70	3,67
4	40	27	3		70	3,53
5	46	23	1		70	3,64
6	50	19	1		70	3,70
					Grand Mean	3,63

Berdasarkan hasil analisis data di atas secara keseluruhan pada variabel minat kunjung memiliki rata-rata 3,63. Skor tersebut berda di skala interval 3,26 – 4,00 yang dapat diartikan bahwa responden sangat setuju dengan item pernyataan yang ada pada variabel minat kunjung.

Adapun butir pernyataan pada variabel minat kunjung yaitu petugas perpustakaan dapat melayani dengan baik, koleksi perpustakaan yang lengkap, fasilitas perpustakaan sangat memadai, lingkungan perpustakaan yang tenang dan kondusif, layanan perpustakaan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Hasil Uji Parsial (t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.567	2.068		1.725	.089
	Layanan Sirkulasi	.211	.024	.732	8.862	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunjung

Sumber : Riskia Hafifahreza (2024)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel di atas bahwa hipotesis kualitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka diterima. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 11 di mana nilai signifikan 0,000 tidak lebih besar dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi berpengaruh positif terhadap minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.529	1.435

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Sirkulasi

Sumber : Riskia Hafifahreza (2024)

Pada tabel di atas diperoleh R^2 (Koefisien determinasi) sebesar 0,536 yang artinya bahwa 53,6% variabel minat kunjung pemustaka akan dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas layanan sirkulasi (X), sedangkan 46,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Conclusion

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. Sesuai dengan hasil analisis serta pembahasan yang telah diuraikan simpulan yang diperoleh yaitu kualitas layanan sirkulasi berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung pemustaka, hak tersebut terlihat dari nilai Sig 0,000 yang tidak lebih besar dari 0,05.

References

- Asnawi. (2018). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Jurnal Adabiya Vol.20 No.1*.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Permana, I. (2018). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Medan Area*. Universitas Sumatera Utara.