



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 1797-1808

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang

Fatya Artha Namira¹, Joko Tri Nugraha^{2✉}, Matheus Gratiano Mali³, Eny Boedi Orbawati⁴

Universitas Tidar, Magelang

Email: jokotrinugraha@untidar.ac.id^{2✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari responden, yakni pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. Teknik analisis data memakai Uji Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu : (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka dengan nilai $T_{hitung} 4,924 > T_{tabel} 1,661$. (2) Kinerja Pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka dengan nilai $T_{hitung} 2,179 > T_{tabel} 1,661$. (3) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka dengan nilai pengaruh sebesar 53,1%. Dengan begitu, maka nilai H_a diterima serta H_o ditolak karena kualitas layanan dan kinerja pegawai memberi pengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pemustaka*

Abstract

The purpose of this study was to determine how much influence the quality of service and employee performance on library satisfaction at the Magelang City Library and Archives Office. The method used in this research is associative with a quantitative approach. The source of data in this study comes from respondents, namely users who visit the Library and Archives Office of Magelang City. The method used in this research is associative with quantitative approach. The source of data in this study came from respondents, namely users who visit the Library and Archives Office of Magelang City. Data analysis techniques used Descriptive Statistical Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Test. The conclusions of the results of this study are: (1) Service Quality has a significant positive effect on Library Satisfaction with a value of $4.924 > 1.661$. (2) Employee Performance has a significant positive effect on Library Satisfaction with a value of $2.179 > 1.661$. (3) Service Quality and Employee Performance have a significant positive effect on Library Satisfaction with an influence value of 53.1%. That way, the value of H_a is accepted and H_o is rejected because service quality and employee performance have an influence on library satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Library Satisfaction*

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk tujuan dari adanya organisasi publik ialah memberikan pelayanan publik yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Guna mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima layanan, pelayanan publik perlu didukung oleh kinerja pegawai yang baik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan publik yang telah disediakan oleh pemerintah. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan beroperasi dalam kerangka ketentuan undang-undang, lembaga pemerintah di tingkat federal, regional, dan negara bagian, serta di dalam Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, bertanggung jawab untuk menyediakan segala bentuk layanan, termasuk barang dan jasa publik. Menurut Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana yang telah dituliskan dalam peraturan tersebut, perlu adanya sistem pelayanan publik yang prima, yang dapat memenuhi serta memuaskan kebutuhan masyarakat sesuai dengan tujuan nasional. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan fungsinya dengan mendasar pada kebijakan mengenai pelayanan publik (Orbawati dkk, 2023)

Pada praktiknya, sumber daya manusia yang tidak memadai dan layanan yang tidak efisien terus menjadi hambatan utama bagi kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat, baik

secara langsung, maupun tidak langsung seperti melalui media sosial. Fokus utama dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik terletak pada bagaimana upaya suatu instansi dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat, sesuai dengan apa yang mereka harapkan dari instansi penyedia jasa tersebut. Berdasarkan pendapat (Pratiwi et al., 2020), perasaan senang atau kecewa yang timbul dari dalam diri seseorang setelah menerima pelayanan merupakan sebuah penentu dari adanya kepuasan dalam pelayanan.

Layanan yang berkualitas perlu diawali dengan kinerja pegawai yang baik guna memenuhi kebutuhan masyarakat terkait apa yang mereka butuhkan. Kinerja pegawai suatu organisasi dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan organisasi tersebut. Mangkunegara (2005:67) kinerja merujuk pada prestasi seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya, yang mencakup baik aspek kualitas maupun kuantitas hasil kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. Berdasarkan pendapat Widjaja (2006) pekerja mewakili pekerjaan fisik dan spiritual umat manusia, oleh karena itu mereka dianggap sebagai sumber daya penting bagi organisasi yang ingin mencapai tujuan tertentu (Wuwungan et al., 2020).

Salah satu bentuk dari adanya kinerja pelayanan publik di Indonesia dalam meraih target nasional bangsa tertuang dalam pembukaan Undang – undang Dasar 1945 alinea keempat, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, mengacu pada data Perpustakaan Nasional (Perpusnas) dan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM), angka melek huruf masyarakat Indonesia pada tahun 2022 berada pada angka 64,48 dari skala 100 yang mana masih tergolong dalam kategori sedang. Wujud dari adanya upaya pemerintah dalam peningkatan literasi dicantumkan melalui Undang – undang No 43 Tahun 2007 tentang pelayanan perpustakaan. Sebagai sumber daya informasi, perpustakaan memiliki peluang yang cukup luas dalam mengelola serta menyebarkan informasi (Mardiastuti, 2016). Menurut Sutarno (dalam Arfa, 2019), perpustakaan wajib memberikan layanan optimal kepada pengguna fasilitas, dengan cara memperhatikan serta mengatasi keluhan dan gagasan yang disampaikan pengguna jasa.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPERPUSIP) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang berada di Kota Magelang diharapkan mampu mengelola perpustakaan daerah guna turut memberi pelayanan informasi sebagai upaya dalam mendorong literasi masyarakat. Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang, jumlah kunjungan pemustaka di Perpustakaan Kota Magelang, baik secara *offline* maupun *online*, pada tahun 2023 tercantum sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pengunjung Perpustakaan Kota Magelang tahun 2023 semester 1

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	17.606
2	Februari	18.426
3	Maret	30.572
4	April	14.996
5	Mei	18.101
6	Juni	16.985

Sumber: DataGo Kota Magelang, 2023

Mengacu dari data tersebut, jumlah pemustaka di Perpustakaan Kota Magelang sempat mengalami beberapa kali peningkatan dan penurunan pengunjung. berdasar hasil pra penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengamatan serta pendekatan dengan beberapa pemustaka, masih ditemukan beberapa hal yang belum optimal berupa hambatan dalam bentuk keluhan. Pemustaka mengungkapkan bahwa koleksi buku dan keterbaruan tahun pada beberapa buku referensi masih dianggap sangat kurang dan terbatas. Hal ini cukup menyulitkan pemustaka yang membutuhkan acuan buku referensi dengan tahun terbaru. Di samping itu, pemustaka juga mengeluhkan terkait beberapa rak buku yang kurang tertata dengan rapi sehingga cukup menyulitkan untuk mencari buku yang ingin dibaca. Selain itu, penyediaan fasilitas berupa jaringan *wi-fi* untuk pengunjung juga sangat lambat dan sering terputus sehingga menghambat pekerjaan pemustaka yang membutuhkan koneksi internet.

Permasalahan lain yang diungkapkan oleh pemustaka pada Perpustakaan Umum Kota Magelang ialah berkaitan dengan fasilitas ruang baca. Ruang baca dianggap kurang kondusif karena berada sangat dekat dengan ruang staff perpustakaan. Selain faktor kualitas pelayanan, pada kualitas sumber daya pegawai juga masih ditemukan beberapa hambatan. Jumlah pegawai yang ada pada Perpustakaan Kota Magelang masih tergolong rendah yakni sebesar 23 orang. Minimnya jumlah pegawai cukup menyulitkan dalam melakukan pelayanan terhadap pemustaka. Selain itu, masih sangat sedikit pegawai Perpustakaan Kota Magelang yang bersertifikasi sebagai pustakawan. Idealnya, perpustakaan dikelola oleh pustakawan yang memang memiliki pengetahuan pada bidang ilmu perpustakaan agar layanan yang diberikan dapat lebih maksimal.

Melalui fenomena yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Magelang" guna lebih mengetahui apakah capaian

pelayanan dan kinerja pegawai pengelola perpustakaan telah sesuai dengan keinginan pemustaka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan pendekatan kuantitatif untuk menginvestigasi pengaruh dari pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka (numerik) dengan tujuan untuk menggambarkan, meramalkan, dan mengendalikan fenomena yang sedang dipelajari (Leo, 2013). Sedangkan jenis penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tujuan atau pengaruh secara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2010).

Sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *slovin*, dengan hasil akhir sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer berupa wawancara dan observasi lapangan serta sumber data sekunder catatan-catatan yang diperoleh di lapangan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Definisi Operasional Variabel

- Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan publik merupakan pemberian kebijakan dan pedoman mendasar yang dimaksudkan untuk memuaskan penerima layanan dalam memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi. Salah satu kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi layanan yang ditawarkan perpustakaan kepada pelanggannya adalah kualitas layanan.

- Kinerja Pegawai (X2)

Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Dalam hal ini ialah bagaimana pencapaian hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai perpustakaan

- Kepuasan Pemustaka (Y)

Kepuasan pemustaka merupakan kondisi dimana individu atau kelompok orang merasa berhasil mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Hal ini dapat

dicapai melalui penyediaan layanan, informasi, dan kenyamanan perpustakaan yang memenuhi harapan pemustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Perpustakaan, Kearsipan, dan Dokumentasi Kota Magelang berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang pada tanggal 1 Januari 2017, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Walikota Magelang Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang.

Hasil

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Uji statistik deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	59	95	79.04	8.325
Kinerja Pegawai	100	30	50	41.09	4.151
Kepuasan Pemustaka	100	32	65	50.18	7.167
Valid N (listwise)	100				

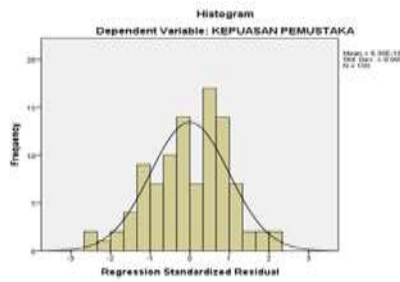
Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif di atas, maka dapat digambarkan bahwa distribusi data yang diperoleh ialah :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat dideskripsikan memiliki nilai minimum sebesar 59 dan nilai maksimum sebesar 95. Sedangkan jumlah rata – rata sebesar 79,04 dengan standar deviasi sebesar 8,325.
2. Variabel Kinerja Pegawai (X2) dapat dideskripsikan memiliki nilai minimum sebesar 30 dan nilai maksimum sebesar 50. Sedangkan jumlah rata – rata sebesar 41,09 dengan standar deviasi sebesar 4,151.
3. Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) dideskripsikan memiliki nilai minimum sebesar 32 dan nilai maksimum sebesar 65. Sedangkan jumlah rata – rata sebesar 50,18 dengan standar deviasi sebesar 7,167.

Hasil Uji Asumsi Klasik

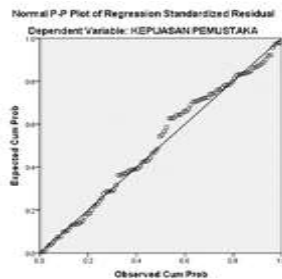
1. Uji Normalitas



Gambar 1.1 Grafik Histogram Uji Normalitas

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Berdasar gambar kurva di atas, dapat dipastikan bahwa data terdistribusi normal. Hal ini terlihat dari bentuk kurva yang menyerupai lonceng (bell shaped), yang mana tidak condong ke kiri atau ke kanan (Santoso, 2015). Berdasar gambar, grafik di atas membentuk lonceng dan tidak condong ke salah satu sisi sehingga dapat dinyatakan normal.



Gambar 1.2 Normal Probability Plot

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Grafik plot P-P di atas menggambarkan bagaimana data menyebar sepanjang garis diagonal dan mengikuti jalurnya. Hasilnya, distribusi model regresi normal atau memenuhi kondisi asumsi kenormalan

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

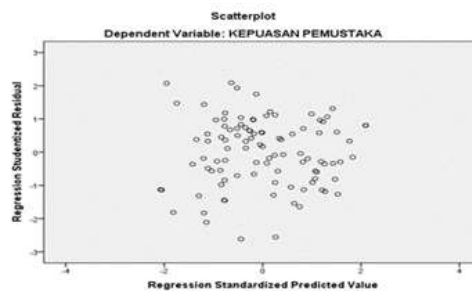
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.737	5.178		-.529	.598		
Kualitas Pelayanan	.458	.093	.532	4.924	.000	.414	2.414
Kinerja Pegawai	.407	.187	.236	2.179	.032	.414	2.414

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Nilai VIF variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berada di bawah 10, yang mana masing – masing sebesar 2,414. Sedangkan nilai toleransi berada lebih besar dari 0,10 yakni sebesar 0,414. Berdasarkan data tersebut, maka dapat dipastikan bahwa data tidak mengalami multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak terjadi pada model regresi ini karena grafik scatterplot menunjukkan sebaran titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 1.3 Grafik Scatterplot

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.737	5.178		-.529	.598
Kualitas Pelayanan	.458	.093	.532	4.924	.000
Kinerja Pegawai	.407	.187	.236	2.179	.032

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Maka hasil persamaan analisis regresi linear berganda yang diperoleh ialah :

$$Y = -2,737 + 0,458 X_1 + 0,407 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diartikan :

- Nilai konstanta (a) bertanda negatif yakni -2,737, artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sama dengan nol maka kepuasan pemustaka mengalami penurunan sebesar -2,737. Secara singkat, dapat diasumsikan jika nilai $X_1 = X_2 = 0$, maka akan diperoleh $Y = -2,737$

- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) bernilai positif sebesar 0,458, artinya apabila Kualitas Pelayanan (X1) mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pemustaka (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 0,458.
- Nilai koefisien regresi variabel Kinerja Pegawai (X2) bernilai positif sebesar 0,407, artinya apabila Kinerja Pegawai (X2) mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pemustaka (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 0,407.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (0,458) > Kinerja Pegawai (0,407) maka Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang lebih dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.521	4.961

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Nilai koefisien detrmniasi (R Square) sebesar 0,531 atau 53,1%. Hal ini menandakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 53,1% sedangkan sisanya yakni sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

2. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6 Hasil Uji Parsial

Variabel	T tabel	T hitung	Signifikansi	Batas Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)	1,661	4,924	0,000	0,05	Signifikan
Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)	1,661	2,179	0,032	0,05	Signifikan

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Melalui tabel di atas maka dapat diartikan sebagai berikut :

- Variabel X1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y karena nilai T hitung sebesar 4,924 > T tabel sebesar 1,661. Kemudian nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak
- Variabel X2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y karena nilai T hitung sebesar 2,179 > T tabel sebesar 1,661. Kemudian nilai signifikansi sebesar 0,032 < 0,05. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak.

3. Goodness of Fit (Uji F)

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2697.740	2	1348.870	54.813	.000 ^b
Residual	2387.020	97	24.608		
Total	5084.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig 0,00 < 0,05. Artinya seluruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen yakni kepuasan pemustaka. Selanjutnya diketahui bahwa nilai F hitung 54,813 > F tabel 3,090 (tabel terlampir). Maka dapat dinyatakan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang

Berdasarkan hasil uji hipotesis yakni uji parsial (uji t) yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka. Adapun hasil uji t menyatakan bahwa T hitung pada variabel kualitas pelayanan bernilai sebesar 4,924 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka dapat diinterpretasikan dengan nilai T hitung > T tabel yakni 4,924 > 1,661 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Berdasarkan output tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang

Berdasarkan pengujian hipotesis yakni uji parsial (uji t) yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka. Adapun hasil uji t menyatakan bahwa T hitung pada variabel kinerja pegawai bernilai sebesar 2,179 dan nilai signifikansi sebesar 0,032. Maka dapat diinterpretasikan dengan nilai T hitung > T tabel yakni $2,179 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,032 < 0,05$. Berdasarkan output tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang

Berdasarkan pengujian hipotesis yakni uji simultan (uji F) yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka. Adapun hasil uji F menyatakan nilai F hitung lebih besar dari F tabel yakni $54,813 > 3,090$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan output tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang.

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan nilai *R square*, nilai pengaruh sebesar 0,531. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pemustaka yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai ialah sebesar 53,1% sedangkan sisanya yakni sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang”, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) dibuktikan dari hasil uji t dimana diperoleh nilai T hitung $4,924 > T$ tabel $1,661$. Hasil output tersebut menyatakan bahwa H1 diterima.
2. Variabel Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) dibuktikan dari hasil uji t dimana diperoleh nilai T hitung $2,179 > T$ tabel $1,661$. Hasil output tersebut menyatakan bahwa H2 diterima.
3. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja

Pegawai secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka dibuktikan dari hasil uji F dimana diperoleh nilai F hitung 54,813 > F tabel 3,090. Adapun besarnya pengaruh antara X1 dan X2 terhadap Y sebesar 53,1%. Hasil output tersebut menyatakan bahwa H3 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan STIKES Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 651-660.
- DataGo Magelang. (2023). Jumlah Pengunjung per Bulan di Perpustakaan Kota Magelang. <https://datago.magelangkota.go.id/>. (diakses Oktober 2023)
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2005). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama, 61-68.
- Mardiastuti, A. (2016). Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.8835>
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1).
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24405>
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang - undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wuwungan, M. B. A., Nelwan, O. S., & Uhing, Y. (2020). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 75-84.