

PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK

Intan Nurhasana

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia
intanur201@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether the Library Service Management variable influences student satisfaction at MAN 1 Malang City. The research method used is descriptive method with a quantitative approach, with simple linear regression data analysis techniques. The number of samples used in this study were 80 respondents, which was carried out using the Simple Random Sampling technique. The results of this study indicate that library service management has a positive effect on student satisfaction at MAN 1 Malang City. The value of the regression coefficient X is 0.376 which states that for every 1% increase in library service management, the level of student satisfaction will increase by 0.376. the regression coefficient is positive, so it can be said that the direction of the influence of the X and Y variables is positive. From the results of the t test, it can be interpreted that the library service management variable (X) has an effect on the student satisfaction variable (Y). This can also be proven by the value of $t_{hitung} > t_{tabel}$, which is $9.214 > 1.994$.

Keywords: Service Management; Library; Student Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Manajemen Layanan Perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data Regresi Linear Sederhana. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang dilakukan dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang. Nilai koefisien regresi X sebesar 0.376 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan manajemen layanan perpustakaan sebesar 1% maka tingkat kepuasan peserta didik akan meningkat sebesar 0.376. koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen layanan perpustakaan (X) berpengaruh pada variabel kepuasan peserta didik (Y). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$.

Keywords: Manajemen Layanan; Perpustakaan; Kepuasan Peserta Didik

PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia memegang peranan penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih baik. Dikutip dari Moh. Rifa'i menurut Sudarsana (2014), pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan agar manusia dapat mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran (Rifa'i, 2019, p. 74). Dalam proses penyelenggaraan pendidikan setidaknya warga Indonesia mengikuti program wajib belajar, baik formal, non-formal,

maupun informal. Untuk bisa memenuhi penyelenggaraan pendidikan maka diperlukan sarana yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran, salah satunya yaitu perpustakaan sekolah. Menurut Suwarno, perpustakaan sebagai sumber daya informasi menjadi penggerak suatu lembaga terutama lembaga pendidikan di mana tuntutan untuk adaptasi perkembangan informasi sangat dibutuhkan (Wiji, 2010, p. 37). Dikutip dari Ahmad Eskha (2018), Darmono mengemukakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi dan sumber belajar bagi para pengguna. Istilah perpustakaan juga dapat merujuk pada kumpulan buku atau tempat dimana buku dikumpulkan dan ditata sehingga dapat digunakan sebagai alat bantu belajar siswa (Eskha, 2018, p. 13).

Sebagai sarana penyedia informasi dan sumber belajar perpustakaan dituntut untuk menyediakan berbagai macam informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Terdapat beberapa unsur dalam kegiatan perpustakaan, salah satunya adalah layanan. Layanan merupakan kegiatan layanan teknis dan layanan pengguna yang ditujukan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhannya. Dikutip dari Asyisyifa, dkk (2021), menurut Darmono layanan perpustakaan merupakan layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna (Asyisyifa Awikharisma, dkk, 2021, p. 168). Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting jika perpustakaan mampu menawarkan informasi bahan pustaka secara efektif dan mampu menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tentunya seluruh kegiatan layanan perpustakaan dapat berjalan dengan efektif apabila dikelola dan dikendalikan dengan baik oleh seluruh petugas perpustakaan.

Menurut Tjiptono (2006), kepuasan merupakan tingkat dimana kebutuhan yang harus dipenuhi setara dengan kenyataan yang dialami. Menurut Kotler, harapan dan pendapat konsumen tentang seberapa baik hasil produk atau jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa kecewa jika kinerja tidak memenuhi harapan, dan sebaliknya akan merasa puas jika kinerja dapat memenuhi harapan (Renindayati, dkk, 2019, p. 57). Hal ini sejalan dengan pandangan Kurz dan Clow "*if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is consider to be just ok*", jika layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan (Fajar, 2008, pp. 12-13).

Pandangan pengunjung atas layanan yang diterima tergantung pada harapannya, sehingga perpustakaan perlu menyediakan sarana dan prasarana serta layanan yang berkualitas dan pelayanan harus diberikan secara maksimal. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan perpustakaan ketika mendapatkan layanan yang baik, maka dari itu sangat penting untuk membangun dan mengimplementasikan layanan dengan baik (Noviyanti et al., 2023). Layanan perpustakaan sekolah menjadi salah satu layanan yang harus dikembangkan secara terus-menerus karena menjadi salah satu pilihan untuk mendapatkan informasi atau dokumen yang dibutuhkan dengan mudah dan murah oleh para pengguna.

Banyaknya lembaga pendidikan di Kota Malang baik negeri maupun swasta tentu saja memunculkan persaingan antar lembaga tersebut, maka tentu saja MAN 1 Kota Malang akan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikannya sehingga dapat meninggalkan kesan yang baik bagi pengguna jasanya. Setelah melakukan observasi dan wawancara secara langsung diperoleh fakta bahwa perpustakaan di MAN 1 Kota Malang telah memiliki ruangan khusus dengan luas 84 m², dengan buku yang cukup memadai dengan jumlah 38.879 buku. Sedangkan jenis pelayanan yang terdapat di perpustakaan MAN 1 Kota Malang antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi,

layanan ruang baca, layanan permohonan judul buku, dan layanan pemesanan buku. Pegawai pelayanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang berjumlah 5 orang, dengan 1 kepala perpustakaan, 2 pegawai pelayanan sirkulasi dan 2 pegawai pengolahan. Perpustakaan MAN 1 Kota Malang memiliki buku laporan pengunjung perpustakaan, namun sampai saat ini belum pernah diadakan survei kepuasan peserta didik terhadap layanan yang tersedia. Peneliti menyadari bahwa pengelolaan layanan perpustakaan dapat berkembang melalui masukan-masukan yang didapatkan dari pengguna sebagai konsumen layanan.

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan di atas maka peneliti akan mengkaji secara ilmiah tentang pengaruh manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang. Dari artikel ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengelolaan layanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Malang.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Layanan Perpustakaan

Manajemen pada hakikatnya merupakan hal yang berkaitan dengan cara mengelola dan menjalankan suatu lembaga agar lebih efektif dan efisien. Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan kerja sama antar individu atau kelompok serta sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki lembaga atau organisasi (Anzizhan, 2004, p. 53). Menurut O.R. Terry manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan keahlian orang lain. Menurut Sadili dalam Prastowo, manajemen adalah upaya mengatur segala sesuatu untuk dapat mencapai tujuan yang dikehendaki (Prastowo, 2018, p. 134).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki beberapa makna, yakni (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, dan (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu menyiapkan apapun yang diperlukan seseorang, pelayanan juga dapat digunakan untuk merujuk pada masalah pelayanan, jasa, dan juga hal yang melibatkan pembelian dan penjualan barang maupun jasa (Hardiansyah, 2011, p. 11). Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang diberikan untuk membantu atau menyiapkan barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.

Perpustakaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Sulistyio Basuki mendefinisikan perpustakaan sebagai sebuah ruang tempat buku dan terbitan lain yang disimpan dalam urutan tertentu yang dapat digunakan oleh pembaca dan tidak diperjual belikan. Sedangkan menurut Ibrahim Bafadal, perpustakaan adalah suatu unit atau departemen dalam sebuah lembaga atau badan tertentu yang mengawasi pengelolaan bahan pustaka yang ditata secara sistematis sesuai dengan aturan sehingga dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan oleh pengguna (Prastowo, 2018, p. 147).

Layanan perpustakaan memiliki arti seluruh layanan yang ditawarkan dan diberikan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi akurat dengan cepat dan tepat. Dikutip dari Saadah, menurut Lasa layanan perpustakaan meliputi seluruh kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berhubungan dengan penggunaan segala bentuk koleksi perpustakaan untuk kepentingan pengguna (Saadah, 2018).

Berdasarkan uraian diatas mengenai manajemen, layanan dan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perpustakaan adalah suatu usaha untuk mengatur perpustakaan dan seluruh sumber daya yang terdapat di dalamnya untuk mencapai tujuan perpustakaan secara efektif dan efisien dalam kegiatan membantu dan menyiapkan barang maupun jasa yang diperlukan pemustaka.

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengukur kualitas layanan, sebagai berikut: (1) Keandalan, (2) Daya Tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, dan (5) Bukti Langsung.

Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diambil dari kata puas yang memiliki arti merasa senang (gembira, lega, dan sebagainya karena hasrat hatinya sudah terpenuhi). Sedangkan arti kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kelegaan; kesenangan dan sebagainya.

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi sesuatu sehingga menjadikannya memadai (F. Tjiptono & G. Chandra, 2005, p. 186). Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk ditentukan oleh seberapa dekat kinerja atau hasil sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan harapan dengan hasil yang didapatkan. Pemustaka di sisi lain, adalah mereka yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas perpustakaan (Noviyanti et al., 2023). Sehingga kepuasan pemustaka adalah keadaan yang dialami oleh orang yang menggunakan fasilitas perpustakaan setelah membandingkan harapannya atau hal yang diinginkan dengan hal yang didapatkan.

Kepuasan pemustaka dapat dicapai jika informasi dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan persepsi pemustaka. Kotler menyatakan bahwa "kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang" (Rahayuningsih, 2015, pp. 9-10).

Dikutip dari Pandita (2017), menurut Lasa kepuasan pemustaka ini dipengaruhi oleh kinerja layanan yang ada, respon terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka, kompetensi petugas perpustakaan, koleksi yang dimiliki, pengaksesan yang mudah dan cepat, serta waktu layanan (Pandita, 2017, p. 23). Kepuasan disebabkan oleh ketersediaan faktor pendukung proses pencapaian kepuasan. Kepuasan pemustakaan tergantung pada jumlah dan kualitas informasi atau koleksi, cara mengelola koleksi yang ada, terdapatnya alat bantu temu kembali untuk akses koleksi, serta kemampuan tenaga perpustakaan mengupayakan sumber daya perpustakaan. Beberapa indikator untuk mencapai kepuasan pemustaka yakni, sebagai berikut: (1) Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka, (2) Totalitas dalam memberikan layanan, dan (3) Kesenangan dan kenyamanan.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang melibatkan penggambaran latar dan kejadian untuk mengumpulkan atau menyusun fakta-fakta dasar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu dari tiga metode utama yaitu, survei. Dalam sebuah penelitian, survei tidak hanya dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau

data seperti sikap atau pendapat, namun juga untuk membuat deskripsi komperhensif untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Selain memberikan gambaran tentang fenomena, peneliti juga menjelaskan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi dan memperoleh maksud dan implikasi dari masalah yang ingin dipecahkan.

Penelitian ini memiliki dua variabel yakni: (1) variabel bebas, Manajemen Layanan perpustakaan(X), dan (2) variabel terikat, Kepuasan Peserta Didik(Y). Populasi pada penelitian ini merupakan pengunjung aktif perpustakaan MAN 1 Kota Malang pada tiga bulan terakhir (September, Oktober, dan Novermber) dengan jumlah 400 orang. Dalam penelitian ini, terdapat lebih dari 100 subyek penelitian, maka peneliti mengumpulkan 80 sampel atau 20% dari jumlah seluruh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.

HASIL

Untuk mengetahui apakah manajemen layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang maka akan dipaparkan gambaran mengenai data penelitian, analisis statistik deskriptif, pengujian hipotesis, hasil penelitian dan pembahasannya.

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Setelah dilakukan perhitungan terhadap seluruh butir soal variabel X dan variabel Y yang berjumlah keseluruhan 20 untuk variabel X dan 11 untuk variabel Y. Dari hasil pengolahan data diketahui satu dari 20 butir soal pada variabel X tidak valid sedangkan 19 lainnya telah valid, sehingga 19 butir soal layak di analisis. Hal ini ditentukan oleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,374. Sehingga apabila nilai r_{tabel} lebih kecil maka pertanyaan yang diajukan tidak valid dan begitu juga sebaliknya jika nilai r_{tabel} lebih besar maka pertanyaan yang diajukan dapat diterima untuk dianalisis. Berdasarkan distribusi hasil pengolahan data pada tabel validitas data pada masing-masing variabel penelitian dari hasil pengolahan data diketahui satu dari 20 butir soal pada variabel X tidak valid sedangkan 19 lainnya telah valid, sehingga 19 butir soal layak di analisis.

b. Uji reliabilitas

Realibilitas suatu instrumen yang menunjukkan konsistensi sebuah data, oleh karena itu instrumen yang reliabel berarti dapat digunakan untuk mengukur hal yang sama pada waktu berbeda dengan memberikan hasil yang sama. Uji realibilitas ini akan dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dengan demikian, jumlah butir pertanyaan yang dapat diuji reliabilitas ini adalah sebanyak 30 butir pertanyaan.

Menurut Ghozali (2013) kuesioner dikatakan reliabel apabila cronbach alpha $>$ 0.6. Peneliti menggunakan SPSS 26. Hasil uji reliabilitas varibel X dan Y, sebagai berikut:

Uji Reliabilas Variabel X

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	19

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel X adalah 0.911 yang nilainya melebihi dari Cronbach's Alpha yaitu 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini dikatakan reliabel atau memiliki keandalan yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Uji Reliabilitas Variabel Y

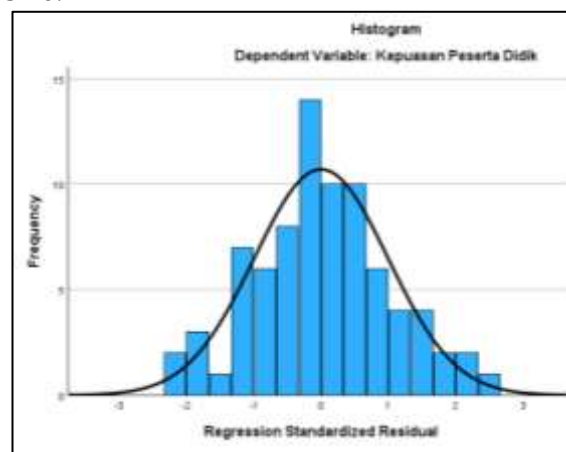
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	11

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien reliabilitas pada variabel Y adalah 0.935, dan menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha yaitu 0.6. Sehingga seluruh pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam analisis penelitian.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu memiliki distribusi yang normal atau tidak. Selain itu dapat dikatakan uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara data dengan rata-rata keseluruhan data. Model regresi yang baik ialah model yang memiliki residu dan terdistribusi secara normal. Berikut merupakan output uji normalitas menggunakan histogram dengan SPSS 26.



Uji Normalitas Menggunakan Histogram

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat karena bentuk histogram mengikuti garis diagonal yang ditarik dari -3 ke 3.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika nilai probabilitas > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah output uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 26.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.381	1.747		2.507	.014
	Manajemen Layanan Perpustakaan	-.013	.025	-.057	-.501	.617

Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas variabel X sebesar 0.617, yang lebih besar dari 0.05. Dari hal ini maka dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana. Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel. Adapun rumus uji regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = variabel kepuasan peserta didik

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel manajemen layanan perpustakaan

Berikut ini adalah output uji regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 26.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.045	2.829		4.612	<.001
	Manajemen Layanan Perpustakaan	.376	.041	.722	9.214	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Didik

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Dari gambar diatas dapat dilihat hasil persamaan regresi linear sederhana, yang diartikan sebagai berikut:

$$Y = 13.045 + 0.376X$$

Hasil persamaan regresi linear sederhana ini dapat diartikan sebagai berikut.

- a. Nilai konstanta sebesar 13.045 yang artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan adalah 13.045

- b. Koefisien regresi X sebesar 0.376 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan manajemen layanan perpustakaan sebesar 1% maka tingkat kepuasan peserta didik akan meningkat sebesar 0.376. koefisien regresi ini bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 26.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.521	.515	4.536

a. Predictors: (Constant), Manajemen Layanan Perpustakaan

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 0,722. Sedangkan nilai koefisien determinasi atau yang merupakan hasil penguadratan R sebesar 0, 521. Dari hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (manajemen layanan perpustakaan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta didik) adalah sebesar 52,1%.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel bebas. Uji t menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai t lebih Berikut ini adalah hasil uji parsial atau uji t yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 26.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.045	2.829		4.612	<,001
	Manajemen Layanan Perpustakaan	.376	.041	.722	9.214	<,001

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 0.05$ dengan *degree of freedom* (df) = n-2, jadi df = 80-2 = 78, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,994$. Hasil dari pengujian variabel X dan Y diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,214 dengan nilai signifikan sebesar <0,001.

Dari nilai signifikansi diatas dapat dilihat bahwa berjumlah lebih kecil dari tingkat signifikansi probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen layanan perpustakaan (X) berpengaruh pda variabel kepuasan peserta didik (Y). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$.

Pengaruh Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Kota Malang

Manajemen layanan perpustakaan di MAN 1 Kota Malang sudah termasuk baik dikarenakan umumnya responden menyatakan setuju terhadap indikator yang ditanyakan. Dari hasil jawaban responden pada umumnya layanan perpustakaan MAN 1 Kota Malang memiliki fasilitas yang baik meliputi ruang baca yang tenang dan nyaman, koleksi sesuai dengan yang dibutuhkan, fasilitas dapat digunakan secara gratis, bahan pustaka yang mudah ditemukan, petugas perpustakaan yang memperhatikan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan selalu siap melayani sesuai dengan prosedur yang ada, dan dilakukan dengan maksimal, petugas perpustakaan merespon keluhan pengguna dengan cepat, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, petugas perpustakaan selalu bersikap sopan, baik dan ramah, sehingga tercipta suasana nyaman dan tertib di ruang perpustakaan.

Secara umum peserta didik (responden) merasa puas terhadap manajemen layanan yang ada, walaupun terdapat beberapa yang menyatakan belum puas dikarenakan beberapa indikator yang tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil hipotesis menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a atau H_1 diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$. Maka hasil hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik di MAN 1 Kota Malang.

SIMPULAN

Dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa manajemen terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik MAN 1 Kota Malang. Manajemen layanan perpustakaan MAN 1 Kota Malang berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $9,214 > 1,994$. Adanya aspek lain yang mempengaruhi kepuasan peserta didik mengingat hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 51,2% maka kepuasan peserta didik juga dipengaruhi oleh aspek lainnya.

REFERENSI

- Anzizhan, S. (2004). *Sistem Pengambilan Keputusan Dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Asyifa Awikharisma, dkk. (2021). Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia. *Tibandaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 168.
- Eskha, A. (2018). Peran perpustakaan Sebagai Sumber Belajar. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 13.
- F. Tjiptono & G. Chandra. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Noviyanti, S. F., Ulfiandi, I. Z., Wahananto, J., & Amrullah, A. M. K. (2023). Kepuasan Kerja Tenaga Pendidik di Lembaga Pendidikan Islam. *Ma'arif Journal of Education, Madrasah Innovation and Aswaja Studies*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.69966/mjemias.v2i2.39>
- Pandita, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Akripsi UIN Alauddin Makassar*.
- Penyusun, T. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prastowo, A. (2018). *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori dan Aplikasinya di Sekolah/Madrasah*. Depok: Prenadamedia Group.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Renidayati, dkk. (2019). Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pelayanan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, 57.
- Rifa'i, M. (2019). Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi Di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 73-83.
- Saadah, R. H. (2018). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. *Skripsi UIN Sunan Ampel*.

Wiji, S. (2010). *Pengetahuan Dasar kepustakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.