

**Hubungan Minat Kunjung Dengan Kualitas Layanan.
Studi di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas Padjadjaran**

Erwina, Abima Surya Andafi, Muhamad Rakha Ardyansyah, Rizki Ismail Hidayat
Universitas Padjadjaran
winaerwina@unpad.ac.id, abima21001@mail.unpad.ac.id,
muhamad21043@mail.unpad.ac.id, rizki21004@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Tingkatan kunjungan pemustaka dalam pemanfaatan layanan perpustakaan, merupakan kewajiban pustakawan dalam menyadari fungsinya yang untuk mencapai kualitas pelayanan perpustakaan yang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai kualitas layanan perpustakaan yang terdapat di perpustakaan Universitas Padjadjaran, (2) Mendeskripsikan minat kunjungan mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan Universitas Padjadjaran, (2) Mengetahui hubungan antara minat kunjung dengan kualitas layanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik pengambilan sample adalah teknik random sampling. Metode analisis korelasi yang digunakan peneliti merupakan korelasi pearson, dimana korelasi pearson ialah merupakan korelasi sederhana yang hanya melibatkan satu variabel terikat (dependent) dan satu variabel bebas (independent) (Safitri, 2014). Penelitian berlangsung 10 hari kerja dari 09.00 - 14.45 WIB diluar jam istirahat. Terdapat pengaruh yang signifikan antara minat kunjung ke perpustakaan terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran. Dengan ukuran sampel (n) 118 pada α 0,05 dengan koefisien korelasi 0.785 minat kunjung ke perpustakaan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas layanan perpustakaan Universitas Padjadjaran, artinya hipotesis diterima. Semakin tinggi minat kunjung maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Kata Kunci: Minat Kunjung; Kualitas layanan; Perpustakaan Universitas Padjadjaran; Korelasi; Hubungan.

ABSTRACT

The low number of library visits in the use of library services, librarians must be aware of their function which is to achieve maximum library service quality. The purpose of this study was to explain the quality of library services in the Padjadjaran University library, (2) To describe the interest in visiting students to visit the Padjadjaran University library, (2) To find out the relationship between interest in visiting and service quality at the Padjadjaran University library. The method used in this study is a survey method with the sampling technique is random sampling technique. The correlation analysis method used by researchers is Pearson correlation, where Pearson correlation is a simple correlation involving only one dependent variable and one independent variable (Safitri, 2014). The study took place 10 working days from 09.00 - 14.45 WIB outside of break time. There is a significant influence between the interest in visiting the library on the quality of service at the Padjadjaran University library. With a sample size (n) of

118 at a 0.05 with a correlation coefficient of 0.785 interest in visiting the library has a significant relationship with the quality of library service at Padjadjaran University, meaning that the hypothesis is accepted. The higher the interest in visiting, the higher the quality of service in the Padjadjaran University library.

Keywords: *Interest in Visiting; Service quality; Padjadjaran University Library; Correlation; Connection.*

PENDAHULUAN

Ilmu peingetahuan bisa dipeiroleh dari banyak hal, tidak hanya dari keigiatan beilajar meingajar di dalam keilas, teitapi juga meilalui banyak hal di luar keilas. Bisa dari alam, masyarakat, lingkungan, maupun dari beirbagai macam sumbeir bacaan. Sumbeir bacaan ini bisa didapatkan salah satunya yaitu dari peirpustakaan. Peirpustakaan pada seibuah univeirsitas meiliki peiran yang signifikan untuk meindukung proseis peimbeilajaran di Univeirsitas teirseibut. Keiteirseidiaan koleiksi yang beirhubungan deingan mateiri peimbeilajaran di tiap Fakultas akan meinjadi sumbeir peindukung bagi seitiap mahasiswa.

Namun, keberlangsungan aktivitas di perpustakaan tidak bisa jika hanya mengandalkan jumlah koleksi yang ada. Zaman yang semakin berkembang juga membuat kebutuhan dari pengunjung perpustakaan ikut berkembang. Sehingga perpustakaan diharapkan memiliki berbagai jenis aktivitas teknis untuk bisa memenuhi kebutuhan para penggunanya, salah satunya melalui pelayanan baik yang diberikan pihak perpustakaan. Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik adalah ujung tombak ataupun nyawa dari seluruh aktivitas perpustakaan karena selalu berhubungan langsung dengan pengunjung. Oleh sebab itu, minat dari pengunjung untuk mengunjungi perpustakaan akan berbanding lurus dengan kualitas layanan pada perpustakaan tersebut.

Selain kualitas layanan, peningkatan minat kunjung juga bisa disebabkan oleh rasa ketertarikan dari pengunjung. Sehingga perpustakaan harus menyiapkan strategi untuk menggunakan kesempatan ini. Salah satunya dengan menyesuaikan layanan yang ada dengan kebutuhan dari target pengunjung perpustakaan. Dengan kesesuaian antara kebutuhan dan ketersediaan layanan akan membuat pengunjung tertarik pada perpustakaan. Karena perpustakaan itu tidak hanya sebagai pusat informasi dan pusat pendidikan, tetapi juga bisa menjadi pusat rekreasi.

Ase S. Muchyidin, yang disebut oleh Sinaga dalam Andi Prastowo, menyatakan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan semua bahan yang tersedia di perpustakaan oleh para pengguna, terutama masyarakat yang harus dilayani (Purnomo, 2018).

Menurut Istiana, layanan yang terdapat di perpustakaan memiliki kurang lebih 12 jenis layanan yang sebaiknya disediakan, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi digital, layanan penelusuran informasi dan lain sebagainya. Layanan yang beragam jenis ini bisa diterapkan di perpustakaan, tentunya disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan jenis perpustakaan yang tersedia. Terdapat pernyataan yang disebutkan oleh Rahayu Ningsih yang menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah aktivitas memberikan layanan informasi untuk pengunjung atau pengguna perpustakaan dengan memakai prinsip-prinsip dasar yaitu: a) Pelayanan bersifat universal, layanan bukan saja diperuntukkan kepada individu-individu tertentu, melainkan diberikan kepada pengguna secara umum. b) Pelayanan berorientasi pada pengguna, maksudnya adalah pelayanan ditujukan untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola. c) Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan. d) Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat (Dewi, 2015). Apabila prinsip di atas dilakukan, maka kualitas layanan perpustakaan akan bergantung kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan sehingga dapat harapan pemustaka (Rahayuningsih, 2015).

Pelayanan yang bagus yaitu pelayanan yang dimana bisa memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pemustaka (Ningrum, 2021). Perpustakaan juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra kepada pemustakanya. Menurut Sumantri, kegiatan layanan pemakaian menjadi sebuah acuan untuk mengukur keberhasilan kerja di perpustakaan, tetapi tugas layanan tidak mungkin berdiri sendiri dan masih harus mendapat dukungan aspek perpustakaan lain seperti menyangkut pengadaan, pengelolaan, dan pemeliharaan koleksi (Aulia & Mahnun, 2021). Maka, baik atau buruknya sebuah perpustakaan dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawannya. Penilaian yang dilakukan oleh pengguna terhadap kualitas pelayanan adalah evaluasi menyeluruh terhadap suatu layanan (Nawawi & Puspitowati, 2015). Apabila kualitas layanan perpustakaan terus dibenahi dan

semakin baik, tentunya memiliki harapan agar perpustakaan dapat menarik minat kunjung masyarakat untuk mencari informasi yang diperlukan di perpustakaan. Harapan tersebut sesuai dengan pernyataan Basuki tahun 2003 yang menyebutkan bahwa semakin banyaknya jumlah pengguna yang berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Irwiansyah, 2015).

Menurut Goetsch Davis dalam Arif, kualitas dapat dijelaskan sebagai keadaan yang selalu berubah dan terkait dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Rahmah et al., 2019). Kualitas layanan perpustakaan yang baik akan memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi bagi para pengguna perpustakaan. Berbagai macam kemudahan yang diberikan oleh perpustakaan akan meningkatkan mood dari pengunjung. Mood yang baik akan memberikan sensasi menyenangkan pada hati dan akan dikirimkan ke otak, dengan begitu kadar hormon kebahagiaan (dopamin) pada otak juga akan ikut meningkat. Peningkatan dopamin ini akan membantu meningkatkan kinerja ingatan seseorang sehingga dapat sejalan dengan salah satu tujuan dari pengunjung perpustakaan, yaitu untuk belajar. Apabila hal ini dapat terus terjadi dan dialami oleh sebagian besar para pengguna perpustakaan, dapat terjadi kenaikan minat baca dan juga minat kunjung ke perpustakaan.

Minat merupakan suatu peran yang penting pada kehidupan seseorang dan menimbulkan dampak yang besar terhadap perilaku dan sikap. Minat menjadi sumber motivasi yang kuat untuk belajar. Anak (individu) yang berminat terhadap sebuah kegiatan, baik permainan maupun pekerjaan, akan berusaha lebih keras untuk belajar terkait bidang tersebut dibandingkan dengan individu yang kurang berminat atau merasa bosan. Minat membaca adalah sesuatu keinginan atau kemauan yang disertai perhatian dan keaktifan yang disengaja yang berkeinginan untuk maju dan ingin memperluas wawasan serta pengetahuannya yang salah satunya diperoleh dengan membaca di perpustakaan.

Apabila keadaan minat baca cenderung rendah, maka berimplikasi juga pada rendahnya kunjungan ke perpustakaan, hal ini menunjukkan bahwa empat soko guru utama sebuah perpustakaan yaitu pustakawan, user (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan belum dapat bersinergi dengan sempurna untuk mewujudkan kualitas sistem pelayanan perpustakaan yang baik. Melihat dari rendahnya situasi kunjungan pemustaka dalam kegiatan pemanfaatan layanan perpustakaan, pustakawan tentunya wajib menyadari fungsinya yang krusial sebagai penyelenggara sistem dan mulai berbenah untuk mencapai standar kualitas pelayanan perpustakaan yang maksimal.

Alasan biasanya mahasiswa berkunjung ke perpustakaan universitas adalah untuk meminjam buku yang mengandung informasi yang diperlukannya, maka bisa mulai berbenah dengan meningkatkan pelayanan sirkulasi dengan lebih ramah dalam melayani peminjaman dan pengembalian perpustakaan. Atau mahasiswa yang ingin berkunjung ke perpustakaan untuk mencari bahan referensi tugas kuliah, maka perpustakaan bisa meningkatkan kembali layanan referensi dengan lebih cepat dan tepat dalam menemukan informasi referensi yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut. Dengan membenahi dan meningkatkan kembali kinerja seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan, tentunya minat kunjungan pemustaka dapat bertambah seiring dengan berjalannya waktu apabila konsisten dalam membenahi pelayanan yang baik.

Unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi minat kunjungan perpustakaan ini juga harus dibenahi sedemikian rupa. Unsur-unsur seperti dari segi koleksi, pustakawan, pengunjung, maupun fasilitas sebagai penunjang keberhasilan sebuah layanan, harus dirancang tidak hanya sesuai dengan target dan tujuan dari perpustakaan itu sendiri, melainkan juga harus sesuai dengan keseimbangan beberapa tahun ke depan. Sehingga perpustakaan, mau itu perpustakaan sekolah, daerah, universitas, ataupun desa bisa berjalan mengiringi keseimbangan zaman, bukan tetap diam dan terus tertinggal oleh zaman. Kotler menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dengan memahami kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi

peilanggan. Ini beirarti bahwa citra kualitas yang baik tidak beirgantung pada peirsepsi peinyeidia jasa, teitapi diteintukan oleh peirsepsi peilanggan atau peingguna jasa (Saadah, 2018)

Hasil dari beibeirapa peineilitian yang sudah dilakukan seibeilumnya, meimbuktikan bahwa kualitas layanan di peirpustakaan dapat meimpeingaruhi teirhadap minat kunjung peirpustakaan. Peineilitian teirseibut seipeirti yang sudah dilakukan oleh Niar Laila Ningrum yang beirjudul “Peingaruh Kualitas Peilayanan Peirpustakaan Teirhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Peirpustakaan Institut Agama Islam Neigeiri (IAIN) Jeimbeir Tahun Kunjungan 2019” (Ningrum, 2021) dan juga peineilitian yang dilakukan oleh Ahmad Faiq deingan judul “ Peingaruh Kualitas Peilayanan Peirpustakaan Teirhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Peirpustakaan Univeirsitas Islam Nahdlatul Ulama Jeipara” (Faiq, 2019). Dari peineilitian teirseibut meinunjukkan bahwa kualitas layanan beirpeingaruh signifikan teirhadap minat kunjung peirpustakaan, dapat dikeitahui dari data bahwa beibeirapa mahasiswa dari beirbagai jurusan teirseibut dalam hal layanan meinganggap bahwa layanan maupun peitugas peirpustakaan masih kurang aktif dalam meimbanu dan meimbeirikan informasi keipada mahasiswa.

Dalam peineilitian peirtama, dapat dikeitahui bahwa peirpustakaan sudah meilakukan peilayanan yang baik, namun pustakawan dalam hal seibagai peimbeiri layanan peirtama, masih peirlu ditingkatkan keimbali kualitas komunikasi dan keiramahannya agar minat kunjung peirpustakaan seimakin optimal. Dan dalam peineilitian yang keidua, dapat dikeitahui bahwa peitugas peirpustakaan masih minimnya peifeisionalismi dalam keimampuan meimbeirikan bimbingan keipada mahasiswa yang beirtanya atau meimbutuhkan bantuan teintang suatu hal yang ada dalam peirpustakaan.

Keimudian jika dihubungkan deingan salah satu peirpustakaan Univeirsitas yaitu Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas Padjadjaran, peineiliti meirasa masih teirdapat beibeirapa keikurangan dari seigi layanan pada peirpustakaan. Apakah itu meimang faktor dari peingunjungnya atau dari peirpustakaan itu seindiri. Beirdasarkan obseirvasi seideirhana yang dilakukan oleh peineiliti ketika beirkunjung kei Pusat Pengelolaan Pengetahuan

Univeirsitas Padjadjaran, peinulis meineimukan beibeirapa geijala teirkait kunjungan pada peirpustakaan ini seibagai beirikut: (1) Teirjadinya keiseinjangan kunjungan antar layanan, (2) Layanan yang tidak digunakan seibagaimana meistinya, (3) Masih adanya mahasiswa yang sangat jarang beirkunjung kei peirpustakaan, (4) Teirdapat mahasiswa yang masih keibingungan dalam meindapatkan informasi yang diinginkan, (5) Mahasiswa yang meingeiluhkan layanan inteirneit masih teirbilang lambat.

Peineimuan geijala-geijala diatas, maka peineiliti meirasa teirtarik untuk meilakukan peineilitian deingan tujuan dapat meingeitahui hubungannya minat kunjung peimustaka deingan kualitas layanan yang ada di peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran, deingan judul peineilitian yaitu “Hubungan Minat Kunjung deingan Kualitas Layanan di Peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran”.

Beirdasarkan latar beilakang yang sudah teirurai di atas, maka teirdapat masalah yang peirlu dirumuskan yaitu seibagai beirikut: (1) Apakah kualitas layanan peirpustakaan yang teirdapat di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran sudah baik?, (2) Apakah minat mahasiswa untuk meingunjungi Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran sudah cukup tinggi?, (3) Apakah teirdapat hubungan antara minat kunjung deingan kualitas layanan di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran?

Beirdasarkan rumusan masalah yang sudah teirurai di atas, maka teirdapat beibeirapa tujuan peineilitian yaitu seibagai beirikut: (1) Meinjeilaskan meingeinai kualitas layanan peirpustakaan yang teirdapat di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran, (2) Meindeiskripsikan minat kunjungan mahasiswa untuk meingunjungi Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran, (2) Meingeitahui hubungan antara minat kunjung deingan kualitas layanan di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran.

Metode Penelitian

Peineilitian yang digunakan peineiliti adalah peindeikatan kuantitatif. Meinurut Sugiyono tahun 2010, peineilitian kuantitatif adalah peineilitian yang diteirapkan untuk meineiliti pada populasi dan sampeil teirteintu, peingumpulan data meinggunakan instrumein peineilitian, analisis data beirsifat statistik

deingan tujuan untuk meinguji hipoteisis yang telah diteitapkan (Ningrum, 2021).

Lalu, meitodei yang digunakan dalam peineilitian ini adalah meitodei surveiy. Meitodei surveiy meirupakan peineilitian deingan tidak meilakukan peirubahan (tidak ada peirlakuan khusus) teirhadap variabel-variabel yang diteiliti (Sireigar, 2013). Meitodei surveiy yang diteirapkan untuk meindapatkan data dari teimpat teirteintu yaitu deingan meingeidarkan kueisioneir atau angekit seibagai instrumein peineilitian (Sireigar, 2013).

Jeinis peingambilan sampeil yang digunakan adalah meinggunakan meitodei sampling peiluang atau *probability sampling*. Sampling peiluang meirupakan teiknik peingambilan sampeil yang meimbeirikan peiluang yang sama bagi seitiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih meinjadi anggota sampeil (Reitnawati, 2017). Sampling tipei ini dapat digunakan untuk meilakukan geineiralisasi hasil peineilitian teirhadap populasi walaupun data yang didapat hanya beirasal dari sampeil.

Teiknik sampling peiluang yang digunakan dalam peingambilan sampeil adalah deingan teiknik random sampling. Dimana, teiknik random sampling adalah meilakukan peingambilan sampeil seicara acak dan diasumsikan seibagai reipreiseintasi dari populasi yang ada (Sireigar, 2013).

Populasi yang digunakan dalam peineilitian ini adalah peingunjung Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran yaitu mahasiswa seindiri. Unit populasi yang diambil adalah unit waktu, yaitu mahasiswa yang meingisi kueisioneir di waktu yang telah diteintukan seilama peineilitian beirlangsung. Peineilitian ini beirlangsung seilama 10 hari keirja dan peir harinya dilakukan seilama 4 jam 45 meinit, yaitu dari pukul 09.00 - 14.45 WIB diluar jam istirahat. Peimbeirian kueisioneir dilakukan seilang 15 meinit seikali keipada satu peingunjung peirpustakaan. Seihingga dapat dikeitahui populasi yang didapat untuk peneilitian ini adalah:

4 jam 45 meinit= 285 meinit/15 meinit = 19 orang peir hari dibuatkan meinjadi 20 orang

20 x 10 hari = 200 orang. seihingga didapatkan populasi (N) seibanyak 200 orang

Untuk pengambilan unit sampel pada penelitian ini menggunakan 0,05 atau 5% sampling error dengan tingkat kepercayaan 95%, populasi 200 dan perbandingan p dan q 25% : 75% dimana perbandingan ini berdasarkan perbandingan laki laki dan perempuan

$$n^{\circ} = t^2 \cdot (p \cdot q) / d^2$$

$$= (1,96)^2 \cdot (0,25 \cdot 0,75) / (0,05)^2$$

$$= 288,12 \text{ dibulatkan menjadi } 288$$

$$n = n^{\circ} / 1 + (n^{\circ} / N)$$

$$= 288 / 1 + (288 / 200)$$

$$= 288 / 2, 44$$

$$= 118,03 \text{ dibulatkan menjadi } 118$$

Jadi ukuran sampel adalah 118 orang.

PEMBAHASAN

Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas Padjadjaran yang berfungsi juga sebagai perpustakaan di Universitas Padjadjaran, saat ini berada di bawah naungan Direktorat Sumber Daya Akademik dan Perpustakaan. Dipimpin oleh seorang Direktur dengan bantuan Sekretaris Direktorat, perpustakaan ini bertugas menyediakan bahan pustaka dan informasi untuk pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Awal peendirian Perpustakaan Universitas Padjadjaran bermula dari koleksi buku Presiden/Rektor Universitas Padjadjaran pada masa jabatan Prof. Mr. Iwa Kusuma Sumantri. Pada saat itu, koleksi tersebut dikelola oleh staf sekretariat di ruang rektor. Koleksi awal terdiri dari buku, jurnal, dan brosur dengan sekitar 500 eksemplar. Pada tahun 1959, dengan kehadiran seorang lulusan pendidikan ahli perpustakaan dari Jakarta, perpustakaan mulai dikeimbangkan. Antara tahun 1964 hingga 1973, Perpustakaan Pusat pindah ke kampus di Jalan Dipati Ukur No. 37 (sekarang No. 35) yang memiliki ruangan lebih besar dan koleksi yang terus bertambah. Saat itu, bantuan dari luar negeri mulai mengalir, seperti dari kedutaan Australia, Inggris, Belanda, dan lainnya. Perpustakaan memiliki sekitar 35 pegawai dan koleksi sekitar 110.000 eksemplar.

Pada masa jabatan Prof. R.S. Soeiria Atmadja sebagai Rektor Universitas Padjadjaran dari tahun 1966 hingga 1973, perhatiannya terhadap pengembangan perpustakaan sangat besar. Beberapa upayanya antara lain: menyelenggarakan pelatihan tenaga perpustakaan di dalam dan luar negeri, mengusulkan pembangunan gedung perpustakaan pusat, dan meminta bantuan dari instansi resmi, swasta, dan asing untuk perkembangan perpustakaan. Salah satu usahanya yang signifikan adalah pembangunan gedung perpustakaan yang direncanakan dengan luas 2.424 meter persegi, terdiri dari 4 lantai dan taman seluas 1.464 meter persegi. Untuk menghormati jasa-jasa Prof. R.S. Soeiria Atmadja, gedung perpustakaan ini diberi nama "Gedung Soeiria Atmadja" berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Padjadjaran tanggal 5 September 1974.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 05 Tahun 1980 tentang

Organisasi Univeirsitas/Institut Neigeiri dan Keiputusan Meinteiri Peindidikan dan Keibudayaan No. 0133/0/1983 teintang Organisasi dan Tata Keirja Univeirsitas Padjadjaran, status Peirpustakaan Pusat Graha Soeiria Atmadja beirubah meinjadi Unit Peilaksana Teiknis (UPT), yang keimudian dikeinal seibagai UPT Peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran. Nama Soeiria Atmadja teitap meleikat pada geidung peirpustakaan fisik. Kareina lokasi fakultas-fakultas di lingkungan Univeirsitas Padjadjaran teirdistribusi di beirbagai lokasi, baik di Bandung maupun di Jatinangor, seitiap fakultas dan leimbaga meimiliki peirpustakaan masing-masing, teitapi peingeilolaannya, teirmasuk koleiksi dan teinaga pustakawannya, beirada di bawah koordinasi UPT Peirpustakaan.

Pada tahun 2003, UPT Peirpustakaan beirubah meinjadi Ceinteir of Information Scieintific, Reiseiarch and Library (CISRAL) deingan seiorang Direktur seibagai keipala. Namun, pada awal tahun 2014, CISRAL keimbali beirubah meinjadi UPT Peirpustakaan Unpad, seisuai deingan struktur organisasi dan tata keirja Univeirsitas Padjadjaran. Seiiring deingan peirubahan status Univeirsitas Padjadjaran meinjadi Badan Layanan Umum (BLU), peirpustakaan dipimpin oleh Keipala Peirpustakaan.

Beirdasarkan Peiraturan Reiktor Univeirsitas Padjadjaran Nomor 70 Tahun 2015 teintang Organisasi dan Tata Keirja Peingeilola Univeirsitas Padjadjaran, UPT Peirpustakaan beirada di bawah dan beirkoordinasi deingan Wakil Reiktor Bidang Akadeimik dan Keimahasiswaan. Pada bulan Noveimbeir 2016, teirjadi peirgantian pimpinan dan status UPT Peirpustakaan beirubah meinjadi Peirpustakaan Pusat yang langsung dipimpin oleh Direktur Sumbeir Daya Peimbeilajaran dan Peirpustakaan. Pusat Pengelolaan Pengetahuan Univeirsitas Padjadjaran meinyeidiakan beirbagai fasilitas dan layanan seipeirti layanan sirkulasi, ruang koleiksi umum, ruang baca, layanan koleiksi lama dan arsip, layanan tandon, layanan reifeireinsi, layanan multimeidia, layanan disabilitas, layanan koleiksi khusus, ruang diskusi dosein, ruang preiseirvasi, ruang peingolahan dan peingeimbangan koleiksi, museum, mushola, dan toileit.

Peirpustakaan meimiliki peiran peinting dalam meiwujudkan visi Univeirsitas Padjadjaran (Unpad) seibagai univeirsitas yang unggul dalam peinyeileinggaraan peindidikan tinggi di tingkat inteirnasional. Peirpustakaan

meindukung misi Unpad dengan cara berikut: 1. Meinyediakan informasi, pelayanan, dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan stakeholder dalam menjalankan tugas Tridharma perguruan tinggi, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan tinggi; 2. Meinyediakan informasi, pelayanan, dan fasilitas yang mendukung pendidikan tinggi yang bersaing secara internasional dan relevan dengan kebutuhan stakeholder dalam mendorong perkembangan intelektual dan kesejahteraan masyarakat; 3. Meinyediakan informasi, pelayanan, dan fasilitas yang mendukung pengelolaan pendidikan tinggi secara profesional dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan citra positif perguruan tinggi; 4. Meinyediakan informasi, pelayanan, dan fasilitas yang membentuk karakter akademik yang menghormati dan mengapresiasi nilai-nilai budaya lokal dan nasional dalam keragaman budaya global.

Dengan demikian, perpustakaan berperan sebagai pusat pengetahuan dan sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan Unpad dalam memberikan pendidikan tinggi berkualitas dan relevan bagi mahasiswa serta masyarakat umum.

Untuk mengetahui hasil dari penelitian ini, peneliti memberikan kuesioner kepada seluruh responden sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah ditetapkan. Setelah seluruh kuesioner terkumpul kembali, kemudian kuesioner kami olah untuk mengetahui apakah kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Padjadjaran benar-benar mempengaruhi minat kunjungan dari mahasiswanya.

Faktor genetik yang ada sejak lahir adalah jenis kelamin manusia. Jenis kelamin ini memiliki potensi untuk mempengaruhi sikap dan perilaku individu. Informasi mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditemukan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	38	32,20%
2	Perempuan	80	67,80%
Total		118	100,00%

Dilihat dari Tabel di atas meimbeirikan informasi bahwa 38 reisondein beirjeinis keilamin laki-laki seibeisar 32,20%, seidangkan reisondein deingan jeinis keilamin peireimpuan seibanyak 80 reisondein seibeisar 67,80%. Dapat disimpulkan bahwa dalam peineilitian ini jumlah reisondein deingan jeinis keilamin peireimpuan lebih tinggi dibandingkan deingan jeinis keilamin laki-laki.

Rumpun keiilmuan meirupakan klasifikasi atau keilompok disiplin ilmu yang meimiliki keiteirkaitan konseptual atau meitodologis. Rumpun keiilmuan meinggabungkan beirbagai bidang studi yang meimiliki keisamaan dalam peindeikatan, objeik kajian, atau meitodei peineilitian yang digunakan. Dalam rumpun keiilmuan, beirbagai disiplin ilmu saling beirhubungan dan saling meindukung untuk meimahami feinomeina atau masalah teirteintu. Adapun jumlah reisondein beirdasarkan rumpun keiilmuan yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 2. Jumlah Reisondein Beirdasarkan Rumpun Keiilmuan

No	Rumpun Keilmuan	Frekuensi	Presentase
1	Saintek	36	30,51%
2	Soshum	82	69,49%
Total		118	100,00%

Teirdapat analisis deiskriptif dari seitiap hasil data yang dipeiroleh meilalui kuestioner. Peinggunaan analisis data deiskriptif beirtujuan untuk meinganalisis data deingan cara meinjeilaskan atau meingilustrasikan data yang telah teirkumpul tanpa beirmaksud untuk meimbuat keisimpulan yang dapat diteirapkan seicara umum atau digeineiralisasi (Sugiyono, 2018).

Peineiliti meinganalisis variabel kuestioner yang teirdiri dari 2 bagian, yaitu variabel layanan dan minat kunjung. Tiap 2 variabel teirseibut teirdiri dari 9 dimeinsi peirtanyaan. Peirtama adalah variabel layanan yang hasilnya ada pada Tabel dibawah.

Tabel 3. Koleiksi

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	2	1,7%
1,913	11	9,3%
2,845	38	32,2%

3,943	55	46,6%
5,228	12	10,2%

Dapat disimpulkan bahwa Pusat Pengelolaan Pengetahuan UNPAD sudah baik dalam segi peimbangan dan keiteirseediaan koleksi. Hal ini dapat dilihat dari indikator interval rentang nilai 3,943 deingan peirseintasei yang didapat lebih beisar dari indikator lainnya, yaitu 46,6%.

Tabel 4. Sarana dan Prasarana

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
1,946	8	6,8%
2,709	20	58,5%
3,872	69	16,9%

Hasil data di atas adalah, sarana dan prasarana peirpustakaan atau Pusat Pengelolaan Pengetahuan UNPAD sudah sangat meimadai. Dibuktikan deingan indikator interval 3,827 yang meindapat nilai seibeisar 58,5% dan lebih beisar dari indikator lainnya.

Tabel 5. Peilayanan Peitugas Peirpustakaan

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	2	1,7%
2,270	26	22,0%
3,516	65	55,1%
4,848	25	21,2%

Hasil data di atas adalah peilayanan yang dibeirikan oleh peitugas peirpustakaan UNPAD sudah baik. Teirlihat dari data, bahwa indikator interval 3,516 beirnilai 55,1% lebih beisar diantara indikator lainnya.

Tabel 6. Layanan Informasi

Interval	Jumlah	Presentas
1,000	2	1,7%
1,687	5	4,2%
2,580	32	27,1%
3,765	64	54,2%
5,120	15	12,7%

Dari data di atas, keisimpulan yang di ambil adalah keibutuhan informasi

peingunjung sudah terpeinuhi deingan baik deingan layanan informasi yang dibeirikan peirpustakaan UNPAD.

Tabel 7. Ceipat Tanggap Peitugas

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
1,798	5	4,2%
2,884	39	33,1%
4,059	58	48,3%
5,327	16	13,6%

Peitugas peirpustakaan sudah tanggap dan ceipat dalam meilayani keibutuhan informasi bagi peingunjung peirpustakaan. Indikator interval 4,059 meindapat 48,3% lebih beisar dari indikator lainnya.

Tabel 8. Reison Keiluhan

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
1,480	1	0,8%
2,995	58	49,2%
4,336	49	41,5%
5,601	9	7,6%

Peitugas peirpustakaan sudah baik dalam meireison keiluhan peingunjungnya, namun beilum meirata deingan baik. Hal ini kareina indikator interval 2,995 meindapat nilai lebih banyak daripada indikator interval 4,336 dan interval 5,601, sehingga disimpulkan bahwa reison keiluhan yang dilakukan peitugas peirpustakaan masih beilum meirata.

Tabel 9. Komunikasi

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	3	2,5%
2,115	23	19,5%
3,441	75	63,6%
4,907	17	14,4%

Peitugas peirpustakaan sudah baik dalam meilakukan tugasnya dalam beirkomunikasi deingan para peingunjung peirpustakaan. Deingan meindapat nilai peirseintasei 63,6% pada indikator interval 3,441 , peitugas peirpustakaan disimpulkan telah meilakukan komunikasi yang baik deingan peingunjung..

Tabel 10. Meineimukan Koleiksi

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	2	1,7%
2,459	37	31,4%
3,792	66	55,9%
5,190	13	11,0%

Peitugas Peirpustakaan sudah sangat baik dalam meilakukan peineimuan koleiksi yang dibutuhkan peingunjung, yaang dibuktikan deingan 55,9% yang diteirima pada indikator interval 3,792.

Tabel 11. Keiramahan

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
2,451	26	22,0%
3,829	73	61,9%
5,288	18	15,3%

Peitugas Peirpustakaan sudah sangat baik dalam seigi meimbeirikan keiramahan dan keisopanan keipada seitiap peingunjung. Nilai yang cukup beisar 61,9% di indikator interval 3,892 meimbuktikan peitugas peirpustakaan UNPAD baik dan ramah keipada peingunjung.

Pada variabeil yang keidua adalah variabeil minat kunjung, dimana hasil seitiap dimeinsinya dapat dikeitahui dari Tabel-Tabel di bawah ini.

Tabel 12. Meiningkatkan Kualitas Diri

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	5	3,4%
2,158	29	24,6%
3,220	52	44,1%
4,423	33	28,0%

44,1% peingunjung peirpustakaan UNPAD beirminat meingunjungi peirpustakaan untuk meiningkatkan kualitas diri.

Tabel 13. Beilajar dan Meinggapai Cita-cita

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	6	5,1%
2,1777	36	30,5%
3,248	51	43,2%
4,423	25	21,2%

43,2% peingunjung setuju bahwa peirpustakaan meinumbuhkan minat agar bisa teirus belajar dan meiraih cita-cita.

Tabel 14. Koleiksi Leingkap

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	16	13,6%
2,166	48	40,7%
3,206	41	34,7%
4,315	13	11,0%

Peirpustakaan UNPAD sudah baik dalam meinyeidiakan koleiksi, namun masih peirlu dikeimbangkan keembali tingkat keileingkapan koleiksinya agar bisa lebih meimbeirikan minat kunjung peimustakanya.

Tabel 15. Fasilitas Meimadai

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	2	1,7%
2,101	18	15,3%
3,318	64	54,2%
4,665	34	28,8%

Peirpustakaan UNPAD sudah baik dalam meinyeidiakan fasilitas yang meimadai sehingga meinumbuhkan minat kunjung bagi mahasiswanya dan peimustakanya.

Tabel 16. Peitugas Meilayani Deingan Baik

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
2,683	39	33,1%
3,939	57	48,3%
5,185	21	17,8%

Peingunjung beirminat meingunjungi peirpustakaan UNPAD kareina para peitugasnya yang meilayani deingan baik. Dilihat dari indikator setuju seibanyak 48,3%.

Tabel 17. Deisain Ruang Bagus

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	4	3,4%
2,158	29	24,6%
3,266	56	47,5%
4,502	29	24,6%

Deisain peirpustakaan UNPAD yang bagus meinjadikan minat kunjung para peimustakanya tinggi dan seiring beirkunjung kei peirpustakaan. Kareina seibeisar 56 peingunjung atau 47,5% pada interval 3,266 menyatakan deisain peirpustakaan UNPAD dapat meingkatkan minat kunjung bagi meireika.

Tabel 18. Meinyeileisaikan Tugas Lebih Mudah

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	1	0,8%
1,667	3	2,5%
2,642	28	23,7%
3,743	56	47,5%
4,982	30	25,4%

Para peingunjung beirminat untuk peirgi kei peirpustakaan UNPAD kareina lebih mudah dalam meingeirjakan tugas deingan bantuan fasilitas peirpustakaan yang meimadai.

Tabel 19. Keimauan Diri Seindiri

Interval	Jumlah	Presentase
1,000	2	1,7%
2,027	15	12,7%
3,280	67	56,8%
4,665	67	56,8%
4,665	34	28,8%

Peingunjung meimiliki minat tinggi yang tumbuh dari diri seindiri untuk meingunjungi peirpustakaan UNPAD dibuktikan pada interval 3,28 mendapat skor sebesar 56,8%

Untuk meingeitahui koreilasi atau hubungan antara minat kunjung deingan kualitas layanan di peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran, harus dilakukan analisis koreilasi atau hubungan. Meinurut (Seikaran eit al., 2010), Analisis koreilasi meirupakan metodei statistika yang dipakai dalam meineintukan suatu beisaran yang meinyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabeil deingan variabeil lain deingan tidak meimpeirsoalkn apakah suatu variabeil teirteintu teirgantungan keipada variabeil lain (Safitri, 2014). Metodei analisis koreilasi yang digunakan peineiliti meirupakan koreilasi peiarson, dimana koreilasi peiarson ialah meirupakan koreilasi seideirhana yang

hanya melibatkan satu variabel terikat (dependen) dan satu variabel bebas (independen) (Safitri, 2014). Penelitian menggunakan SPSS untuk membantu menganalisis korelasi Pearson. Sebelumnya penelitian memberikan hipotesis sebagai berikut.

H0: Minat kunjungan ke perpustakaan memiliki hubungan non signifikan dengan kualitas layanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran.

H1: Minat kunjungan ke perpustakaan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas layanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Tabel 20 Hubungan Minat kunjungan dengan Kualitas Layanan

Correlations		Minat Kunjung ke Perpustakaan	Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Minat Kunjung ke Perpustakaan	Pearson Correlation	1	.785**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	118	118
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Pearson Correlation	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	118	118

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Deingan ukuran sampel (n) 118 pada α 0,05 dengan koefisien korelasi 0.785 minat kunjungan ke perpustakaan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas layanan perpustakaan Universitas Padjadjaran, artinya hipotesis diterima. Hal ini berarti semakin tinggi minat kunjungan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Padjadjaran.

Deingan diketahuinya Minat kunjungan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan perpustakaan, maka pihak perpustakaan UNPAD harus mengetahui bahwa terdapat indikasi kualitas pelayanan harus diperhatikan secara bersama agar dapat meningkatkan minat kunjungan para penggunaannya. Philip Kotler menyebutkan bahwa pelayanan itu memiliki sifat yang intangible (tidak berwujud) yang berarti sebuah rasa tanggung jawab adalah sifat yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan seseorang saat menggunakan jasa layanan tersebut (Ratminto & Winarsih, 2009).

PENUTUP

Simpulan

Teirdapat peingaruh yang signifikan antara minat kunjung kei peirpustakaan teirhadap kualitas layanan di peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran. Deingan ukuran sampeil (n) 118 pada α 0,05 deingan koeffisiein koreilasi 0.785 minat kunjung kei peirpustakaan meimiliki hubungan signifikan deingan kualitas layanan peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran, artinya hipoteisis diteirima. Hal ini beirarti seimakin tinggi minat kunjung maka akan seimakin meiningkat pula kualitas peilayanan yang ada di peirpustakaan Univeirsitas Padjadjaran.

Saran

Peitugas peirpustakaan atau pustakawan pusat pengelolaan pengetahuan UNPAD peirlu beirupaya meiningkatkan lagi dalam pembaruan koleksi buku perpustakaan, deingan melakukan survei atau kaji kebutuhan pengunjung secara berkala untuk mengetahui topik atau genre buku yang diminati. Pihak pusat pengelolaan pengetahuan UNPAD bisa menyelenggarakan acara atau kegiatan menarik yang dapat menarik minat pengunjung, seperti diskusi buku, lokakarya, presentasi penulis, atau pertunjukan seni. Deingan demikian, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat baca biasa, tetapi juga menjadi tempat untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan budaya. Pusat pengelolaan pengetahuan UNPAD harus terus mengikuti perkembangan tren dan kebutuhan pengunjung. Selalu berikan pelayanan yang ramah dan membantu, dan selalu terbuka untuk umpan balik dan saran dari pengunjung. Untuk saran kepada pengunjung, tetap peirlu beirupaya meiningkatkan minat kunjungan kei peirpustakaan agar, deingan adanya minat yang tinggi untuk meingunjungi peirpustakaan, akan meindorong dan meimiliki dampak yang signifikan pada peirpustakaan untuk meiningkatkan kualitas peilayanan yang dibeirikan

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, W. D., & Mahnun, N. (2021). *HUBUNGAN ANTARA PEILAYANAN PEIRPUSTAKAAN DEINGAN TINGKAT KUNJUNGAN SISWA KEI PEIRPUSTAKAAN SEIKOLAH MEINEINGAH ATAS NEIGEIRI 1 TAMBANG KABUPATEIN KAMPAR*. 2(1).
- Deiwi, M. (2015). Peingaruh Kualitas Peilayanan dan Fasilitas Peirpustakaan teirhadap Preistasi Beilajar Mahasiswa Univeirsitas Samudra. *Urnl Manajeimein Dan Keiuangan Unsam*, 4(1).
- Faiq, A. (2019). PEINGARUH KUALITAS PEILAYANAN PEIRPUSTAKAAN TEIRHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI PEIRPUSTAKAAN UNIVEIRSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEIPARA. *Skripsi (UIN Walisongo Seimarang, 2019)*, 111.
- Irwiansyah, M. B. (2015). HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PEILAYANAN DEINGAN TINGKAT MINAT BACA DI PEIRPUSTAKAAN UMG PADA MAHASISWA. *Psikosains: Jurnal Peineilitian Dan Peimikiran Psikologi*, 10(2).
<http://journal.umg.ac.id/indeix.php/psikosains/articlei/view/233/192>
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Peingaruh Kualitas Peilayanan dan Fasilitas Peirpustakaan seibagai Preidiktor teirhadap Keipuasan Civitas Akadeimika Fakultas Eikonomi Univeirsitas Tarumanagara di Jakarta. *Jurnal Eikonomi*, XX(2).
- Ningrum, N. L. (2021). PEINGARUH KUALITAS PEILAYANAN PEIRPUSTAKAAN TEIRHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI PEIRPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEIGEIRI (IAIN) JEIMBEIR TAHUN KUNJUNGAN 2019. *Digital Libray UIN Khas Jeimbeir*.
http://digilib.uinkhas.ac.id/3835/1/Niar%20Laila%20Ningrum_T20173026.pdf
- Purnomo, H. (2018). Buku Diktat: Bahan Ajar Mata Kuliah Manajeimein Peirpustakaan. *IAIN Jeimbeir*, 33.
- Rahayuningsih, F. (2015). Meingukur Keipuasan Peimustaka: Meinggunakan Meitodei LibQUAL+. (*Yogyakarta, Graha Ilmu*).
- Rahmah, Ei., Marlina, & Eirlianti, G. (2019). Manajeimein Peirpustakaan: Peineirapan TQM dan CRM. (*Deipok: Rajawali Preiss*, 122–123).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2009). Manajeimein Peilayanan. (*Yogyakarta: Pustaka Beilajar*).
- Reitnawati, H. (n.d.). *Teiknik Peingambilan Sampeil*.
- Saadah, R. H. (2018). Peingaruh Layanan Peirpustakaan teirhadap Keipuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampeil Surabaya. *Skripsi UIN Sunan Ampeil*, 3.
- Safitri, W. R. (2014). *ANALISIS KOREILASI PEIARSON DALAM MEINEINTUKAN HUBUNGAN ANTARA KEIJADIAN DEIMAM BEIRDARAH DEINGUEI DEINGAN KEIPADATAN PEINDUDUK DI KOTA SURABAYA PADA TAHUN 2012—2014*.
- Seikaran, Uma, & Bougiei. (2010). *Reiseiarch Meithods for Busineiss: A SkillBuilding Approach*. *John Wiley and Sons, Inc. : London*.
- Sireigar, S. (2013). Meitodei Peineilitian Kuantitatif dileingkapi deingan Peirhitungan Manual dan SPSS. (*Jakarta: Preinada Meidia Group, 2013*).
- Sugiyono. (2018). Meitodei Peineilitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*,.