

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Pada Bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang berjudul Kemampuan Komunikasi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. Data diperoleh berdasarkan observasi, dokumentasi dan penyebaran angket.

Selanjutnya, proses pengumpulan data dilakukan peneliti dengan menyebarkan angket kepada 48 mahasiswa dari semua fakultas sebagai sampelnya di perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. Pemustaka dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang aktif berkunjung ke Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *random sampling*. Berdasarkan pendapat teori Suharsimi Arikunto, penelitian mengambil rumus Slovin sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi 90 responden. Besarnya sampel ditentukan dengan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{90}{(1 + [90 \cdot 0,1^2])} = \frac{90}{(1 + [90 \cdot 0,01])} = \frac{90}{(1 + 0,9)} = \frac{90}{1,9} = 47,36 = 48$$

kemudian dibulatkan menjadi 48 responden sebagai sampel penelitian. Peneliti telah mengajukan 20 item pernyataan kepada 48 responden atau pemustaka. Untuk menghitung nilai dan analisis data maka dalam penelitian menggunakan Skala Likert dan setiap jawaban diberi skornya masing-masing. Berdasarkan hasil penelitian bahwa skor penilaian item untuk 20 pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban SB (Sangat Baik) skor 5, B (Baik) skor 4, R (Ragu-Ragu) skor 3, TB (Tidak Baik) skor 2, STB (Sangat Tidak Baik) skor 1. Peneliti menggunakan pilihan jawaban pernyataan pada butir angket menjelaskan

tentang kemampuan komunikasi pengelola dalam meningkatkan layanan di perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. Angket ini berguna untuk mendapatkan data secara tepat, efektif, dan efisien, karena dapat dibagikan secara langsung serta dijawab responden dengan waktu yang ada.

Berikut ini identitas responden secara rinci:

Tabel 4.1
Identitas Responden

Responden	Jenis Kelamin		Jumlah
	LK	PR	
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora	2	4	6
Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum	2	3	5
Mahasiswa Fakultas Psikologi	1	4	5
Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam	1	4	5
Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan	2	3	5
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Politik	2	4	6
Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi	2	4	6
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam	1	4	5
Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi	1	4	5
Jumlah	14	34	48

Sumber : data yang diolah

Penelitian ini menggunakan rumus presentase untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap angket berbeda. Adapun rumus presentase¹ yaitu :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P: presentase yang dicari
 f : frekuensi jawaban per item
 n : jumlah sampel yang diolah

Setelah data dihitung prosentasinya kemudian data dianalisis menggunakan *Skala Likert*, skala ini paling sering digunakan untuk mengukur sikap, dan pendapat responden terhadap suatu objek.

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap objek maka skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan skor pada setiap skor yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan sampel atau total frekuensi. Perhitungan rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut²:

$$X = \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan :

X : Skor rata-rata
 (S1...S5): Skor pada skala 1 sampai 5
 F : Frekuensi jawaban pada satu skala
 N : Jumlah sampel yang diolah

¹Anas Sudjino, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 1997) hlm 40.

² Yesi Kurnia, *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan dan Koleksi Bahan-bahan Pustaka*“Skripsi, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018) h.24

Skala yang digunakan diatas merupakan skala ordinal, memberikan informasi tentang sebuah jumlah relatif karakteristik yang berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu. Agar analisa ini menjadi lebih luas, maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala interval yaitu dimana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan atribut yang memberikan informasi tentang interval antara tiap objek kategori sama. Besarnya interval dapat ditambah atau dikurangi. Untuk menentukan skor persepsi adalah membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Cara tersebut dapat dirumuskan dengan rumus sebagai berikut³:

$$\text{Skala Interval} = \{a(m-n):b\}$$

Keterangan :

a : Jumlah atribut

b : Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

Jika skala penilaian yang ingin dibentuk berjumlah 5 dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi 5, maka skala interval skor pemanfaatan dapat dihitung seperti : $\{1(5-1):5\} = 0,8$. Jadi jarak setiap titik adalah 0,8 sehingga diperoleh kreteria penilaian sebagai berikut:

³Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. (Jakarta: Bumi Aksara) edisi 2. Hlm 34.

Tabel 4.2
Kriteria Penilaian

Kreteria Penilaian	Interval Penilaian
Sangat Baik	4,24 – 5,04
Baik	3,43 – 4,23
Cukup Baik	2,62 – 3,42
Kurang Baik	1,81 – 2,61
Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80

Sumber : Hasil Analisis data

Pada tabel selanjutnya peneliti akan menjelaskan lebih lanjut terkait dengan hasil penelitian berkaitan dengan jawaban hasil angket dari beberapa pernyataan tentang kemampuan komunikasi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang.

A. Bagaimana Kemampuan Komunikasi Pengelola Perpustakaan Variabel X (Komunikasi Pengelola)

Pada variabel x komunikasi pengelola di perpustakaan fakultas Uin Raden Fatah Palembang. Penulis menggunakan indikator keberhasilan komunikasi pengelola menurut Devito yang dikutip oleh Suranto Aw dalam buku yang berjudul *komunikasi interpersonal* yaitu terdiri dari sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan sikap kesetaraan.⁴

1. Sikap Keterbukaaan

Pada indikator pertama berikut untuk mengetahui Kemampuan Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dalam

⁴ Riska Dwi Novianti Dkk, *Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah*,(e-journal “Acta Diurna” Volume VI. No. 2. Tahun 2017) diakses pada <https://media.neliti.com/media/publications/94222-ID-komunikasi-antarpribadi-dalam-menciptaka.pdf>

pencapaian target dan keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- a. Pengelola mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka

Tabel 4.3
Pengelola mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
1	Pengelola mampu menerima kritik dari pemustaka	Sangat Baik	5	5	10,4%	25
		Baik	4	32	66,6%	128
		Ragu-Ragu	3	10	20,9%	30
		Tidak Baik	2	1	2,1%	2
		Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	185
		Skor rata-rata		X= 185/48= 3,85		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa **5 (10,4%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika pengelola mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang **32 (66,6%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **10 (20,9%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **1 (2,1%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,85. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

- b. Pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi

Tabel 4.4
Pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
2	Pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	Sangat Baik	5	11	23%	55
		Baik	4	28	58,3%	112
		Ragu-Ragu	3	8	16,6%	24
		Tidak Baik	2	1	2,1%	2
		Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	193
		Skor rata-rata			X=	193/48= 4,02

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa **11 (23%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang **28(58,3%)** dari 48 responden menjawab **baik, 8 (16,6%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu, 1 (2,1%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,02. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

2. Sikap Empati

Pada indikator kedua berikut untuk mengetahui kemampuan komunikasi pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dalam pencapaian target dan keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- c. Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan

Tabel 4.5
Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
3	Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan	Sangat baik	5	4	8,33%	20
		Baik	4	27	56,3%	108
		Ragu-ragu	3	14	29,2%	42
		Tidak baik	2	3	6,25%	6
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	176
		Skor rata-rata		X= $176/48 = 3,67$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa **4 (8,33%)** responden yang menyatakan **sangat baik**, jika Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **27 (56,3%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **14(29,2%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **3 (6,25%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,67. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

- d. Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustaka

Tabel 4.6
Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
4	Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustaka	Sangat baik	5	6	12,5%	30
		Baik	4	28	58,3%	112
		Ragu-ragu	3	12	25%	36
		Tidak baik	2	2	4,17%	4
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	182
		Skor rata-rata		X= 182/48= 3,79		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa **6 (12,5%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustakadi Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang aman. **29 (58,3%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **11 (25%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **2 (4,17%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,79. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

3. Sikap Mendukung

Pada indikator ketiga berikut untuk mengetahui kemampuan komunikasi pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dalam pencapaian target dan keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

e. Pengelola memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka

Tabel 4.7
Pengelola memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
5	Pengelola memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka	Sangat baik	5	13	27%	65
		Baik	4	21	65%	124
		Ragu-ragu	3	4	8,3%	12
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	201
		Skor rata-rata			$X = 201/48 = 4,2$	

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa **13 (27%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **32 (65%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **3 (8,3%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,2. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

f. Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas mengenai yang perlu saja

Tabel 4.8
Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas mengenai yang perlu saja

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
6	Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas mengenai yang perlu saja	Sangat baik	5	13	27%	65
		Baik	4	29	60%	116
		Ragu-ragu	3	6	13%	18
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	199
		Skor rata-rata		X= 199/48= 4,1		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa **13 (27%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas mengenai yang perlu saja di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **28 (60%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **7 (13%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,1. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

4. Sikap Positif

Pada indikator keempat berikut untuk mengetahui kemampuan komunikasi pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dalam pencapaian target dan keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

g. Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan

Tabel 4.9
Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
7	Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan	Sangat baik	5	16	33,3%	80
		Baik	4	23	48%	92
		Ragu-ragu	3	9	19%	27
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	199
		Skor rata-rata		X= 199/48= 4,1		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa **16 (33,3%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **24 (48%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **8 (19%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,1. Angka tersebut berada pada rentang skala baik

h. Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan

Tabel 4.10
Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
8	Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan	Sangat baik	5	12	25%	60
		Baik	4	28	58,3%	112
		Ragu-ragu	3	8	16,7%	24
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	196
		Skor rata-rata		X= 196/48= 4,08		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa **11 (25%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **29 (58,3%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **8 (16,7%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,08. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

5. Sikap Kesetaraan

Pada indikator keempat berikut untuk mengetahui kemampuan komunikasi pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dalam pencapaian target dan keberhasilan komunikasi, maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- i. Pengelola mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka

Tabel 4.11
Pengelola mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
9	Pengelola mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	Sangat baik	5	10	20,8%	50
		Baik	4	28	58,3%	112
		Ragu-ragu	3	9	18,8%	27
		Tidak baik	2	1	2,08%	2
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	191
		Skor rata-rata		X= 191/48= 3,98		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa **10 (20,8%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **28 (58,3%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **9 (18,8%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **1 (2,08%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,98. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

- j. Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaa

Tabel 4.12
Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
10	Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaan	Sangat baik	5	13	27%	65
		Baik	4	27	56%	108
		Ragu-ragu	3	7	15%	21
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	1	2,1%	1
		Jumlah		48	100%	195
		Skor rata-rata		X= 195/48= 4,1		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa **13 (27%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **26 (56%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **8 (15%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **1 (2,1%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,1. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

Berdasarkan perhitungan presentase, peneliti membuat rekapitulasi dari 10 pernyataan di atas dalam tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.13
Rata-rata Variabel X

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Pengelola mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka	3,85	Tinggi
2	Pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	4,02	Tinggi
3	Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan	3,67	Tinggi
4	Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustaka	3,79	Tinggi
5	Pengelola memberika respon terhadap pertanyaan pemustaka	4,2	Tinggi
6	Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas mengenai yang perlu saja	4,1	Tinggi
7	Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan	4,1	Tinggi
8	Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan	4,08	Tinggi
9	Pengelola mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	3,98	Tinggi
10	Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaan	4,1	Tinggi
Jumlah		3,99	

Berdasarkan tabel diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan menghitung nilai rata-rata indikator variabel (X) “Komunikasi pengelola” dengan menggunakan rumus rata-rata berikut ini :

$$X = \frac{(S1xF1).....+(SnxFn)}{N}$$

Adapun indikator keberhasilan komunikasi pengelola menurut Devito yang dikutip oleh Suranto Aw dalam buku yang berjudul *komunikasi interpersonal* yaitu terdiri dari sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan sikap kesetaraan.

Dengan demikian, berkenaan dengan pendapat ahli di atas dan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator variabel (x) komunikasi pengelola sebesar 3,99 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi pengelola di perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang dapat di kategorikan baik karena berada di antara 3,43 – 4,23.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin di perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang yaitu komunikasi interpersonal, dari keadaan yang ada ditempat bahwa sudah ada beberapa fakultas yang memang pengelolanya sudah berkomunikasi dengan baik dalam melayani pemustaka, tetapi beberapa fakultas lain justru pengelolanya melayani dengan cuek bahkan terjadi perbedaan cara pelayanan terutama antara perempuan dan laki-laki.

B. Bagaimana Peningkatan Pelayanan Sub Variabel X (Meningkatkan Pelayanan)

Pada variabel y meningkatkan pelayanan di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penulis menggunakan indikator layanan perpustakaan menurut Prasuraman yang dikutip oleh Elva Rahmah dalam buku yang

berjudul akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi ada lima dimensi yaitu realibilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik.

1. Realibilitas

Pada indikator pertama berikut untuk mengetahui Kemampuan Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah dalam pencapaian target untuk melayani pemustaka di perpustakaan, dalam peningkatan pelayanan maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- a. Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan

Tabel 4.14
Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
1	Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan	Sangat baik	5	11	22,92%	55
		Baik	4	31	64,58%	124
		Ragu-ragu	3	5	10,42%	15
		Tidak baik	2	1	2,083%	2
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	196
		Skor rata-rata			X=	196/48=

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa **11 (22,92%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **31 (64,58%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **5 (10,42%)** dari 48

responden menjawab **ragu-ragu** , **1 (2,083%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,083. Angka tersebut berada pada rentang skala tinggi baik.

- b. Pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kepentingan pemustaka

Tabel 4.15
Pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kepentingan pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
2	Pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kepentingan pemustaka	Sangat baik	5	7	14,58%	35
		Baik	4	36	75%	144
		Ragu-ragu	3	4	8,333%	12
		Tidak baik	2	1	2,083%	2
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	193
		Skor rata-rata			$X = 193/48 = 4,021$	

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa **7 (14,58%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kepentingan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang. **37 (75%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **3 (8,333%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **1 (2,083%)** dari 48 responden

menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,021. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

2. Daya tanggap

Pada indikator kedua berikut untuk mengetahui Kemampuan Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah dalam pencapaian target untuk melayani pemustaka di perpustakaan, dalam peningkatan pelayanan maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

c. Pengelola bersedia untuk membantu pemustaka

Tabel 4.16
Pengelola bersedia untuk membantu pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
3	Pengelola bersedia untuk membantu pemustaka	Sangat baik	5	12	25%	60
		Baik	4	34	70,83%	136
		Ragu-ragu	3	2	4,167%	6
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	202
		Skor rata-rata			$X = 202/48 = 4,208$	

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa **12 (25%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola bersedia untuk membantu pemustaka di Perpustakaan Fakultas UIN Raden

Fatah Palembang. **34 (70,83%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **2 (4,167%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **0 (0%)** dari 48responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,208. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

d. Pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera

Tabel 4.17
Pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
4	Pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera	Sangat baik	5	11	22,92%	55
		Baik	4	22	45,83%	88
		Ragu-ragu	3	15	31,25%	45
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	188
		Skor rata-rata			X= 188/48= 3,917	

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa **11 (22,92%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **22 (45,83%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **15 (31,25%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,917. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

3. Jaminan

Pada indikator ketiga berikut untuk mengetahui Kemampuan Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah dalam pencapaian target untuk melayani pemustaka di perpustakaan, dalam peningkatan pelayanan maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- e. Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka

Tabel 4.18
Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
5	Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka	Sangat baik	5	11	20,9%	55
		Baik	4	30	62,5%	120
		Ragu-ragu	3	7	14,6%	21
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	196
		Skor rata-rata		$X = 196/48 = 4,08$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan bahwa **10 (20,9%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang. **30 (62,5%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **8 (14,6%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu** , **0 (0%)**

dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,08. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

f. Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka

Tabel 4.19
Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
6	Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka	Sangat baik	5	16	33,3%	80
		Baik	4	27	56,3%	108
		Ragu-ragu	3	5	10,4%	15
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	203
		Skor rata-rata		$X = 203/48 = 4,23$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan bahwa **16 (33,3%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang. **28 (56,3%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **4 (10,4%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,23. Angka tersebut berada pada rentang skala sangat baik.

4. Bukti fisik

Pada indikator keempat berikut untuk mengetahui Kemampuan Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah dalam pencapaian target untuk melayani pemustaka di perpustakaan, dalam peningkatan pelayanan maka penulis menggunakan beberapa pernyataan sebagai berikut:

g. Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana kondusif

Tabel 4.20
Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana kondusif

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
7	Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana kondusif	Sangat baik	5	11	22,9%	55
		Baik	4	24	50%	96
		Ragu-ragu	3	12	25%	36
		Tidak baik	2	1	2,08%	2
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	189
		Skor rata-rata		$X = 189/48 = 3,94$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa **12 (22,9%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana kondusif di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang. **23 (50%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **12 (25%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **1 (2,08%)**

dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,94. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

h. Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian

Tabel 4.21
Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
8	Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian	Sangat baik	5	14	29,17%	70
		Baik	4	32	66,67%	128
		Ragu-ragu	3	2	4,167%	6
		Tidak baik	2	0	0%	0
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	204
		Skor rata-rata		$X = 204/48 = 4,25$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa **13 (29,17%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **32 (66,67%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **2 (4,167%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **1 (0%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 4,25. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

- i. Koleksi yang up to date

Tabel 4.22
Koleksi yang up to date

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
9	Koleksi yang up to date	Sangat baik	5	2	4,167%	10
		Baik	4	18	37,5%	72
		Ragu-ragu	3	24	50%	72
		Tidak baik	2	4	8,333%	8
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	162
		Skor rata-rata		X= $162/48= 3,375$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa **1 (1,167%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika koleksi yang up to date di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **15 (37,5%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **25 (50%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **7 (8,333%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,375. Angka tersebut berada pada rentang skala cukup baik.

- j. Pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan

Tabel 4.23
Pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
10	Pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan	Sangat baik	5	6	13%	30
		Baik	4	24	50%	96
		Ragu-ragu	3	16	33%	48
		Tidak baik	2	2	4,2%	4
		Sangat tidak baik	1	0	0%	0
		Jumlah		48	100%	178
		Skor rata-rata		X= $178/48= 3,7$		

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.23 menunjukkan bahwa **5 (13%)** responden yang menyatakan **sangat baik** jika pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. **24 (50%)** dari 48 responden menjawab **baik**, **17 (33%)** dari 48 responden menjawab **ragu-ragu**, **2 (4,2%)** dari 48 responden menjawab **tidak baik**, serta **0 (0%)** dari 48 responden menjawab **sangat tidak baik**.

Dengan demikian hasil perhitungan rata-rata dilakukan dengan rumus rata-rata dengan interval berada pada nilai 3,7. Angka tersebut berada pada rentang skala baik.

Berdasarkan perhitungan presentase, peneliti membuat rekapitulasi dari 10 pernyataan di atas dalam tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.24
Rata-rata Variabel Y

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan	4,083	Tinggi
2	Pegelola dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kepentingan pemustaka	4,021	Tinggi
3	Penegelola bersedia untuk membantu pemustaka	4,208	Tinggi
4	Pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera	3,917	Tinggi
5	Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka	4,08	Tinggi
6	Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka	4,23	Tinggi
7	Fasilitas yang ad di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif	3,94	Tinggi
8	Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian	4,25	Tinggi
9	Koleksi yang up to date	3,375	Sedang
10	Pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan	3,7	Tinggi
Jumlah		3,98	

Berdasarkan tabel diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan menghitung nilai rata-rata indikator sub variabel (Y) “Meningkatkan pelayanan” dengan menggunakan rumus rata-rata berikut ini :

$$X = \frac{(S1xF1).....+(SnxFn)}{N}$$

Adapun indikator layanan perpustakaan menurut Prasuraman yang dikutip oleh Elva Rahmah dalam buku yang berjudul akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi ada lima dimensi yaitu realibilitas, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Dengan demikian, berkenaan dengan pendapat ahli di atas dan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator variabel (Y) meningkatkan pelayanan sebesar 3,98 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa peningkatan layanan di perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang dapat di kategorikan baik karena berada di antara interval 3,43 – 4,23.

Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang, sudah mencukupi dengan baik. Dengan memberikan pelayanan sudah baik kepada pemustaka yang ada di perpustakaan. Seperti memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan atas dasar keseragaman tidak ada yang membedakan antara ras, kasta dan status sosial diperlakukan sama adilnya, hanya saja setiap perpustakaan belum memiliki koleksi yang up to date.

C. Hubungan Antar Komunikasi Dan Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang

Analisis ini dimaksudkan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tingkat hubungan dan jenis hubungan antara komunikasi dan peningkatan pelayanan di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang

1. Hasil Perhitungan Uji Korelasi

Untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS versi 22, sebagai berikut

Tabel 4.25
Uji Korelasi Product Moment

Correlations			
		Komunikasi	Peningkatan Pelayanan
Komunikasi	Pearson Correlation	1	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
Peningkatan Pelayanan	Pearson Correlation	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

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

Sumber: data yang diolah.

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu 0,00 yang berarti mempunyai hubungan karena ($0,00 \leq 0,05$) nilai correlation yaitu 0,71 yang berarti korelasi tinggi karena berada di nilai Pearson correlation (0,60-0,799) jenis hubungannya yaitu hubungan positif, dan nilai Pearson correlation yaitu 0,715 dibandingkan dengan nilai r_{tabel} 0,284 yang berarti berhubungan karena Pearson correlation lebih besar dari r_{tabel} ($0,715 \geq 0,284$). Sesuai dengan ketentuan apabila nilai r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel ($0,715 > 0,284$) maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi pengelola dan peningkatan pelayanan mempunyai hubungan.

Dari hasil perhitungan di atas diketahui terdapat hubungan yang positif sebesar 0,715 antara komunikasi pengelola dan peningkatan pelayanan terdapat korelasi tinggi. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi *product moment* yakni sebagai berikut:⁵

Tabel 4.31
Pedoman Interpretasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D

Berdasarkan pedoman di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,715 termasuk dalam kategori tinggi, jadi terdapat hubungan yang tinggi antara komunikasi pengelola dan peningkatan pelayanan di perpustakaan fakultas.

2. Mengkonsultasikan Nilai R *hitung* dan r *tabel* Product Moment

Untuk mengetahui taraf signifikan, maka peneliti mengkonsultasikan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dengan N (responden) = 48 $r_{1\%} = 0,368$ dan $r_{5\%} = 0,284$ pada tabel $r_{hitung} = 0,715$. Jadi, koefisien korelasi antara komunikasi

⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung : Alfabeta, 2018, Hal.183.

pengelola dan peningkatan pelayanan di perpustakaan fakultas sebesar 0,715 adalah signifikan. Artinya koefisien tersebut dapat berlaku pada populasi dimana sampelnya 48 orang yang diambil.

3. Menginterpretasi Hasil Analisis

- a. Komunikasi pengelola berhubungan positif terhadap peningkatan pelayanan.
- b. Hubungan komunikasi pengelola terhadap peningkatan pelayanan adalah signifikan.

4. Hasil Perhitungan Uji Hipotesis

H_a = Terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi yang dilakukan pengelola terhadap peningkatan pelayanan di perpustakaan fakultas UIN Raden Fatah Palembang.

H_0 = Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi koordinasi yang dilakukan pengelola terhadap peningkatan pelayanan di perpustakaan fakultas UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa t-hitung sebesar 0,715 dan nilai t-tabel sebesar 0,284, sehingga t-hitung > t-tabel ($0,715 > 0,284$) serta nilai sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga peneliti bisa menarik kesimpulan bahwa komunikasi pengelola mempunyai hubungan dengan peningkatan pelayanan. Karena, apabila komunikasi yang dilakukan pengelola baik maka peningkatan pelayanan juga akan baik.