

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan pada bab satu. Pada bab empat ini akan dilakukan analisis sesuai dengan tujuan yang telah dibuat yaitu: untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.

Untuk menjawab dari tujuan tersebut peneliti melakukan penelitian terhadap 50 sampel, peneliti melakukan pengambilan data kepada responden melalui penyebaran kuisisioner, yang mana telah peneliti sediakan 14 pernyataan. Penyebaran kuisisioner kepada responden dilakukan selama 2 minggu, mulai dari tanggal 8 sampai tanggal 19 april 2019.

Sebelum dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 50 responden, peneliti melakukan uji validitas dan uji realibilitas terlebih dahulu kepada 10 responden di luar sampel, agar dapat diketahui valid atau tidak pernyataan yang telah disusun, konsisten dan dapat diandalkan atau tidak pernyataan tersebut. Untuk tingkat uji validitas peneliti menggunakan uji validitas peneliti menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dengan menggunakan rumus *degre of freedom*(df) untuk menentukan

r_{tabel} . Adapun rumusnya yaitu $df=n-k$, dimana n ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah konstruk (jumlah variabel). Dengan demikian dapat dihitung yaitu $df=10-1=9$ dengan taraf kesalahan 0,1. Jika dilihat pada tabel r (koefisien korelasi sederhana) di dapatkan r_{tabel} 0,5214. Jika r_{hitung} pada setiap butir pernyataan lebih besar dari pada r_{tabel} maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun sebaliknya.

Dalam pengujian uji validitas, peneliti menggunakan program Microsoft excel 2017 yang akan dijabarkan dan dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.1
Skor Jawaban Uji Validitas

No responden	Item pernyataan	Skor
1	1	49
2	2	48
3	3	48
4	4	49
5	5	49
6	6	38
7	7	36
8	8	51
9	9	35
10	10	61
-	11	-
-	12	-
-	13	-
-	14	-
Total		464

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling

No. Butir Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,5763	0,5214	Valid
2	0,7001	0,5214	Valid
3	0,5662	0,5214	Valid
4	0,6255	0,5214	Valid
5	0,5990	0,5214	Valid
6	0,6213	0,5214	Valid
7	0,6678	0,5214	Valid
8	0,6399	0,5214	Valid
9	0,6308	0,5214	Valid
10	0,5875	0,5214	Valid
11	0,6522	0,5214	Valid
12	0,7777	0,5214	Valid
13	0,5811	0,5214	Valid
14	0,8337	0,5214	Valid

Sumber data: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai r_{tabel} jika dilihat dari taraf signifikansi 0,1 ialah 0,5214. Jadi dari hasil uji validitas pada setiap butir pernyataan pada tabel diatas jika dilihat dari r_{hitung} memiliki nilai yang lebih besar dari pada r_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap butir dari pernyataan kuesioner kualitas layanan perpustakaan keliling dinyatakan valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan perhitungan menggunakan program *Microsoft excel 2007* dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R_{hitung} (nilai <i>Alpha Cronbach</i>)	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas layanan	0,887	0,60	Reliabel

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari nilai r_{tabel} yaitu 0,60, nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian pada setiap variabel dinyatakan reliabel.

A. Analisis Hasil Angket Berdasarkan Sub Variabel

Pada tahap ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel, yaitu variabel kualitas layanan. Data-data pada setiap variabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 50 responden. Data-data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan dilakukan perhitungan mean grandmean disetiap item pernyataan. Untuk mengetahui lebih jelas hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada table berikut:

1. *Affect of Service*

Affect of Service yang dimaksud adalah kemampuan, sikap dan mentalis pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah yang profesional bagi pemustakanya.

Tabel 4.4

Indikator Pernyataan Sub Variabel *Affect of Service*

No	Indikator
1	Bagaimana sikap pustakawan sopan dan ramah dalam melayani pemustaka
2	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan
3	Pustakawan membimbing saya saat mengalami kesulitan dalam menelusur informasi
4	Pustakawan perpustakaan keliling melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan

a. Assurance (jaminan kepastian)

Tabel 4.5

Assurance (jaminan kepastian)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1	Sangat Setuju	5	1	5	$= \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{186}{50}$ $= 3,72$
	Setuju	4	37	148	
	Ragu-Ragu	3	9	27	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “bagaimana sikap pustakawan sopan dan ramah dalam melayani pemustaka” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 1 responden menjawab sangat puas, 37 responden menjawab puas, 9 responden menjawab cukup puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 186. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72.

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Assurance* (jaminan kepastian) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20.

b. *Empathy* (rasa peduli)

Tabel 4.6

***Empathy*(Rasa Peduli)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	5	25	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{189}{50}$ $= 3,78$
	Setuju	4	29	116	
	Ragu-Ragu	3	16	48	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “pustakawan memahami kebutuhan saya diperpustakaan” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 5 responden menjawab sangat puas, 29 responden menjawab puas, 16 responden menjawab cukup puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 189. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah

tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Empathy* (rasa peduli) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

c. *Responsiveness* (Selalu Siap)

Tabel 4.7

***Responsiveness* (Selalu Siap)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3	Sangat Setuju	5	0	5	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{170}{50}$ $= 3,40$
	Setuju	4	17	68	
	Ragu-Ragu	3	31	93	
	Tidak Setuju	2	2	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “pustakawan membimbing saya saat mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 0 responden menjawab sangat puas, 17 responden menjawab puas, 31 responden menjawab cukup puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil

kuesioner sebesar 170. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,4

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Responsiveness* (selalu siap) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

d. Reliability (Kemampuan Memberikan Janji)

Tabel 4.8

Reliability (Kemampuan Memberikan Janji)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4	Sangat Setuju	5	1	5	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{173}{50}$ $= 3,46$
	Setuju	4	22	88	
	Ragu-Ragu	3	26	78	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 1 responden menjawab sangat puas, 22 responden menjawab puas, 26 responden menjawab cukup puas, 1 responden menjawab tidak puas dan

0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 173. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Reliability* (kemampuan memberikan janji) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

Tabel 4.9
Analisis Sub Variabel *Affect of Service*

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Assurance (jaminan kepastian)	3,72	Tinggi
2	Empathy (rasa peduli)	3,78	Tinggi
3	Responsiveness (selalu siap)	3,40	Tinggi
4	Reliability (kemampuan memberikan janji)	3,46	Tinggi
Jumlah		14,36	

Sumber data yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui untuk indikator Assurance (jaminan kepastian) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 dengan kategori sangat tinggi, Empathy (rasa peduli) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori tinggi, indikator Responsiveness di peroleh nilai rata-rata sebesar

3,40 dengan kategori tinggi, indikator Reliability (kemampuan memberikan janji) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46 dengan kategori tinggi,

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{14,36}{4} = 3,59$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel penilaian sebesar 3,59. Maka dapat disimpulkan bahwa pada sub variabel Library as Place dikategorikan tinggi karena berada pada taraf interval 3,40 – 4,20.

2. Information Control

Information Control yang dimaksud adalah ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek scope, convenience, easy of navigation, timelines, equipment, dan self reliance

Tabel 4.10

Indikator Pernyataan Sub Variabel Information Control

No	Indikator
1	Ketersediaan koleksi dipergustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan pemustaka
2	Perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling
3	Saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan
4	Saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi
5	Fasilitas yang ada dipergustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi
6	Saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling

a. *Scope* (cakupan)

Tabel 4.11

Scope (Cakupan)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5	Sangat Setuju	5	0	5	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{193}{50}$ $= 3,86$
	Setuju	4	38	152	
	Ragu-Ragu	3	12	36	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “ketersediaan koleksi dipergustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan pemustaka” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 0 responden menjawab sangat puas, 38 responden menjawab puas, 12 responden menjawab cukup puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 193. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *scope* (cakupan) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

b. Convenience (Kenyamanan Mengakses Informasi)

Tabel 4.12

Convenience (Kenyamanan Mengakses Informasi)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6	Sangat Setuju	5	6	30	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{190}{50}$ $= 3,80$
	Setuju	4	28	112	
	Ragu-Ragu	3	16	48	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 6 responden menjawab sangat puas, 28 responden menjawab puas, 16 responden menjawab cukup puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 190. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan

rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

c. *Easy of Navigation* (Kemudahan Mengakses Informasi)

Tabel 4.13

Ease of Navigation (Kemudahan Mengakses Information)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
7	Sangat Setuju	5	5	25	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{178}{50}$ $= 3,56$
	Setuju	4	22	88	
	Ragu-Ragu	3	21	63	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			50	178	

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 5 responden menjawab sangat puas, 22 responden menjawab puas, 21 responden menjawab cukup puas, 1 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui

jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 178. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Ease of navigation* (kemudahan mengakses informasi) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

d. Timelines (Kecepatan Mengakses Informasi)

Tabel 4.14

Timelines (Kecepatan Mengakses Informasi)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
8	Sangat Setuju	5	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{132}{50}$ $= 2,64$
	Setuju	4	3	12	
	Ragu-Ragu	3	29	87	
	Tidak Setuju	2	15	30	
	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui no klasifikasi” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 0 responden menjawab sangat puas, 3 responden menjawab puas, 29 responden

menjawab cukup puas, 15 responden menjawab tidak puas dan 3 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 132. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,64

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Timelines* (kecepatan mengakses informasi) dikategorikan sedang karena berada pada interval 2,60 – 3,40

e. *Equipment* (Peralatan)

Tabel 4.15

Equipment (Peralatan)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
9	Sangat Setuju	5	1	5	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{175}{50}$ $= 3,50$
	Setuju	4	29	116	
	Ragu-Ragu	3	14	42	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “fasilitas yang ada dipergustakaan keliling sudah cukup

memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 1 responden menjawab sangat puas, 29 responden menjawab puas, 14 responden menjawab cukup puas, 6 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 175. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Equipment* (peralatan) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

f. *Self Reliance* (Kepercayaan Diri)

Tabel 4.16

***Self Reliance* (Kepercayaan Diri)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10	Sangat Setuju	5	5	25	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{181}{50}$ $= 3,62$
	Setuju	4	24	96	
	Ragu-Ragu	3	18	54	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 5 responden menjawab sangat puas, 24 responden menjawab puas, 18 responden menjawab cukup puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 181. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Self reliance* (kepercayaan diri) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

Tabel 4.17
Analisis Sub Variabel *information control*

No	Indikator	Nilai	Kategori
5	Scope (cakupan)	3,86	Tinggi
6	Convenience (kenyamanan mengakses informasi)	3,80	Tinggi
7	Ease of Navigation (kemudahan mengakses informasi)	3,56	Tinggi
8	Timelines (kecepatan mengakses informasi)	2,64	Sedang
9	Equipment (peralatan)	3,50	Tinggi
10	Self Reliance (kepercayaan diri)	3,62	Tinggi
Jumlah		20,98	

Sumber data yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui untuk indikator Tangibles Scope (cakupan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dengan kategori sangat tinggi, Convenience (kenyamanan mengakses informasi) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 dengan kategori tinggi, indikator Ease of Navigation (kemudahan mengakses informasi) di peroleh nilai rata-rata sebesar 3,56 dengan kategori tinggi, indikator Timelines (kecepatan mengakses informasi)diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,64 dengan kategori sedang, indikator Equipment (peralatan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,50 dengan kategori tinggi, indikator Self Reliance diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 dengan kategori tinggi .

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{2\ 098}{6} = 3,49$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel penilaian sebesar 3,49. Maka dapat disimpulkan bahwa pada sub variabel Library as Place dikategorikan tinggi karena berada pada taraf interval 3,40 – 4,20

3. Library as Place

Library as Place yang dimaksud adalah ketersediaan koleksi fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek tangibles, utilitarian space, symbol tems, dan refuge.

Table 4.18
Indikator Pernyataan Sub Variabel Library as Place

No	Indikator
1	Dalam melayani pemustaka petugas berpenampilan rapi dan menarik
2	Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik dan menarik perhatian pemustaka
3	Perpustakaan keliling mampu member inspirasi dan kreativitas
4	Kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 4.19

Tangibles (Bukti Fisik)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11	Sangat Setuju	5	14	70	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{213}{50}$ $= 4,25$
	Setuju	4	35	140	
	Ragu-Ragu	3	1	3	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “dalam melayani pemustaka petugas berpenampilan rapid an menarik” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 14responden menjawab sangat puas, 35responden menjawab puas, 1responden menjawab cukup puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 213. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Tangibles* (bukti fisik) dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4,20 – 5,00

b. *Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat)

Tabel 4.20

***Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat)**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
12	Sangat Setuju	5	3	15	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{181}{50}$ $= 3,62$
	Setuju	4	26	104	
	Ragu-Ragu	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik dan menarik perhatian pemustaka” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 3responden menjawab sangat puas, 26responden menjawab puas, 20responden menjawab cukup puas, 1 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 181. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi

jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Utilitarian space* (Ruang yang bermanfaat) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

c. *Symbol Terms* (Berbagai Makna)

Tabel 4.21

Symbol terms (Berbagai Makna)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
13	Sangat Setuju	5	4	20	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{164}{50}$ $= 3,28$
	Setuju	4	11	44	
	Ragu-Ragu	3	31	93	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “perpustakaan keliling mampu memberi inspirasi dan kreativitas” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 4 responden menjawab sangat puas, 11 responden menjawab puas, 31 responden menjawab cukup puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai

jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 164. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,28

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator *Symbol terms* (berbagai makna) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

d. Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)

Tabel 4.22

Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
14	Sangat Setuju	5	11	55	$= \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{197}{50}$ $= 3,94$
	Setuju	4	25	100	
	Ragu-Ragu	3	14	42	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			50	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar” hasilnya diketahui dari 50 responden, terdapat 11 responden menjawab sangat puas, 25

responden menjawab puas, 14 responden menjawab cukup puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 197. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden, hasilnya diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94

Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator Refuge (tempat belajar yang nyaman) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,40 – 4,20

Tabel 4.23
Analisis Sub Variabel *Library as place*

No	Indikator	Nilai	Kategori
11	Tangibles (Bukti Fisik)	4,25	Sangat Tinggi
12	Utilitarian Space (Ruang yang Bermanfaat)	3,62	Tinggi
13	Symbol Terms (Berbagai Makna)	3,28	Tinggi
14	Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)	3,94	Tinggi
Jumlah		15,09	

Sumber data yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui untuk indikator Tangibles (bukti fisik) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25 dengan kategori sangat tinggi, indikator Utilitarian Space (ruang yang bermanfaat) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 dengan kategori tinggi, indikator Symbol Terms (berbagai

makna) di peroleh nilai rata-rata sebesar 3,28 dengan kategori tinggi, indikator Refuge (tempat belajar yang nyaman diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori tinggi).

Selanjutnya, dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,09}{4} = 3,77$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel penilaian sebesar 3,77. Maka dapat disimpulkan bahwa pada sub variabel Library as Place dikategorikan tinggi karena berada pada taraf interval 3,40 – 4,20.

Dari hasil analisis setiap indikator di atas, maka dapat diketahui indikator secara keseluruhan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24
Hasil Analisis Seluruh Indikator Pada Sub Variabel libQual+™

Sub Variabel	Indikator	No. Item	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
Affect of Service	Assurance (jaminan kepastian)	1	3,72	3,59
	Empathy (rasa peduli)	2	3,78	
	Responsiveness (selalu siap)	3	3,40	
	Reliability(kemampuan memberikan janji)	4	3,46	
Information control	Scope (cakupan)	5	3,86	3,49
	Convenience (kenyamanan mengakses informasi)	6	3,80	
	Ease of navigation (kemudahan mengakses informasi)	7	3,56	
	Timelines (kecepatan mengakses informasi)	8	2,64	
	Equipment (peralatan)	9	3,50	

	Self reliance	10	3,62	
Libraryas Place	Tangibles (bukti fisik)	11	4,25	3,77
	Utilitarian space (ruang yang bermanfaat)	12	3,62	
	Symbol terms (berbagai makna)	13	3,28	
	Refuge (tempat belajar yang nyaman)	14	3,94	

Hasil analisis yang dijelaskan pada tabel 4.24, merupakan data-data yang akan menjawab rumusan masalah pada penelitian Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode LibQual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.

B. Hasil Temuan

Hasil temuan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari rumusan masalah sebagaimana yang terdapat dalam penelitian yaitu, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.

Maka dari itu untuk menjawab rumusan masalah tersebut dilakukanlah penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 pengunjung perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.

Tabel 4.25
Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan
Menggunakan Metode Libqual+™ di Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kabupaten Musi Rawas

No	Sub Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Affect of Service	3,59	Tinggi
2.	Information control	3,49	Tinggi
3.	Library as Place	3,77	Tinggi
Jumlah		10,85	

Berdasarkan tabel 4.25 diatas,dapat diketahui bahwa nilai rata-rata masing-masing sub variabel Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode LibQual+™ yang berdasarkan dari rata-rata jawaban responden yang dihitung menggunakan rumus *Mean*. Pada sub variabel *Affect of Service* (Kemampuan Pusrakawan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dengan kategori Tinggi, karena berada pada interval 3,40-4,20. Kedua, sub variabel *Information Control* (Ketersediaan Koleksi yang Memadai) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,49 dengan kategori Tinggi, karena berada pada interval 3,40-4,20. Ketiga, sub variabel *Library as Place* (Fasilitas dan Suasana Ruang) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 dengan kategori Tinggi, karena berada pada interval 3,40-4,20.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa sub variabel yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu pada sub variabel *Library asPlace* (Fasilitas dan Suasana Ruang) dimana diperoleh nilai rata-rata 3,77. Sedangkan sub variabel yang memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu pada sub variabel *Information Control* dimana memperoleh nilai rata-rata 3,49.

Selanjutnya, dari nilai rata-rata setiap sub variabel diatas kemudian dihitung total nilai variabel “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dengan menggunakan rumus Grand Mean, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{10,85}{3} = 3,61$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai total rata-rata untuk variabel kualitas layanan sebesar 3,61. Maka dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dikategorikan Tinggi, Karena berada Pada interval 3,40-4,20.

C. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan

teksiran tanpa membandingkan ataupun menghubungkan dengan variabel lain.

Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau rasio sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

- t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung
- x : Rata-rata
- μ : Nilai yang dihipotesiskan
- s : Simpangan baku
- n : Anggota sampel

Adapun pernyataan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada ttabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada ttabel, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Diketahui harga ttabel 1,676. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari pada 1,676, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari pada 1.676, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Berikut ini hasil dari perhitungan untuk uji hipotesis menggunakan t-test 1 sampel :

$$t = \frac{3,49 - 1,676}{\frac{0,732}{\sqrt{50}}}$$

$$t = \frac{1,814}{\frac{0,732}{7,071}}$$

$$t = \frac{1,814}{0,103}$$

$$t = 13,95$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan hasil t-hitung dengan harga 13,95. Karena t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka ditetapkan bahwa hipotesis H_a di terima dan H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan menggunakan Metode LibQual+TM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas Tinggi

