



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 7 Nomor 2, 2024  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/04/2024  
 Reviewed : 01/05/2024  
 Accepted : 03/05/2024  
 Published : 07/05/2024

Novi Oktaviani<sup>1</sup>  
 Gustina Erlianti<sup>2</sup>

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DALAM JARINGAN (SIDARING) TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan sidaring terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan seberapa besar pengaruh kualitas sidaring terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan sidaring tahun 2023 sebanyak 519 pengguna. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian dengan simple random sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini banyak 84 pengguna. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama yaitu kualitas layanan sidaring memiliki nilai rata-rata total yaitu sebesar 3,33 yang termasuk kategori sangat baik. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan sidaring di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sudah sangat baik kepada pemustaka. Kedua yaitu kepuasan pemustaka memiliki rata-rata total yaitu sebesar 3,30 yang termasuk kategori sangat baik. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan sidaring di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sudah sangat memuaskan bagi pemustaka. Ketiga yaitu terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan sidaring terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Keempat yaitu kualitas layanan sidaring berpengaruh sebesar 57,4% terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan; Sidaring; Kepuasan Pemustaka

### Abstract

This research aims to find out whether there is an influence of the quality of online screening services on user satisfaction at the Padang State University Library and how much influence the quality of online screening has on user satisfaction at the Padang State University Library. This type of research is quantitative with a descriptive approach. The population in this research is 519 online service users in 2023. The sampling technique used in the research was simple random sampling. The number of samples in this study was 84 users. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to the entire sample. The results of this research show that: first, the quality of online services has a total average value of 3.33 which is included in the very good category. So it can be said that the quality of online screening services at the Padang State University Library is very good for users. Second, user satisfaction has a total average of 3.30, which is included in the very good category. So it can be said that user satisfaction with the quality of online services at the Padang State University Library is very satisfying for users. Third, there is a significant influence between the quality of online services on user satisfaction at the Padang State University Library. Fourth, the quality of online services has an influence of 57.4% on user satisfaction at the Padang State University Library and the remaining 42.6% is influenced by other variables that were not studied.

**Keywords:** Service quality; Sidaring; User Satisfaction

<sup>1,2</sup>Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang  
 email: novioktaviani28102@gmail.com, gustinaerlianti@fbs.unp.ac.id

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini menyebabkan kebutuhan pengguna informasi menjadi semakin kompleks. Sebagai pusat informasi, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan efisien sehingga dapat menarik perhatian berbagai kalangan pengguna seperti pelajar, dosen, mahasiswa, anak-anak, peneliti, dan lain-lain. Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan pengguna serta kepuasan pengguna perpustakaan agar kebutuhan dan kepuasan pengguna perpustakaan akan informasi bisa terpenuhi, sehingga berdampak pada tercapainya fungsi dan tujuan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 4 yang menyatakan bahwa tujuan perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kemampuan membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kualitas layanan perpustakaan memegang peran utama dalam keberhasilan organisasi perpustakaan. Konsistensi jam layanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan menjadi kunci dalam memberikan akses yang dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tidak hanya itu, kecepatan respon pustakawan juga berperan penting karena berdampak pada keseluruhan pengalaman pengguna. Respon yang cepat dari pustakawan membantu mempercepat penyelesaian pertanyaan atau permintaan pengguna, mengoptimalkan efisiensi waktu dapat menciptakan pengalaman yang positif, terutama bagi perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi lembaga penting dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi, oleh sebab itu perpustakaan harus berkontribusi dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi juga bekerja sama dengan unit lain untuk mencapai Tridharma Perguruan Tinggi dengan cara memilah, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, 2007:22).

Layanan perpustakaan perguruan tinggi hampir semua telah dilaksanakan secara online sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 24 ayat 3 yang menyatakan perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk dapat mengimbangi percepatan era informasi serta tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan informasi secara efisien, tepat, dan akurat. Layanan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi hampir semua bisa dilakukan secara online, namun sampai saat ini masih banyak perpustakaan perguruan tinggi yang belum melakukan layanan sirkulasi secara online, karena layanan sirkulasi merupakan layanan yang secara langsung berinteraksi antara pustakawan dan pemustaka, sesuai dengan pendapat Septiyantono (2003:221) pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan berhubungan langsung dengan pemustaka, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka. Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang telah menerapkan layanan sirkulasi online yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Perpustakaan Universitas Negeri Padang berhasil menciptakan inovasi dengan layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan perpustakaan digital. Inovasi ini memungkinkan layanan sirkulasi dapat tetap berjalan sesuai dengan biasanya, meskipun dengan cara dan sistem yang berbeda.

Layanan sidaring merupakan layanan sirkulasi dalam jaringan yang memungkinkan pemustaka meminjam dan mengembalikan koleksi tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan. Layanan sidaring bukan merupakan suatu sistem informasi, melainkan suatu konsep layanan dengan berbagai keunggulan. Layanan sidaring berlangsung melalui komunikasi menggunakan media internet untuk memfasilitasi proses peminjaman dan pengembalian koleksi tanpa terkendala ruang dan waktu. Layanan sidaring dapat diyakini akan memberikan solusi ideal bagi pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan secara praktis dan mudah. Namun, berdasarkan data statistika pengguna tahun 2021, 2022, dan 2023 jumlah pengguna layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang mengalami penurunan setiap tahunnya yaitu tahun 2021 sebanyak 3440 pengguna, tahun 2022 sebanyak 3137 pengguna, dan tahun 2023 sebanyak 2765 pengguna.

Layanan sidaring di Perpustakaan Universitas Negeri Padang mempunyai mekanisme dan standar kerja tertentu, pertama pencarian koleksi dalam jaringan melalui OPAC, kedua setelah koleksi ditemukan pengguna berinteraksi secara interaktif pustakawan melalui WhatsApp, ketiga pustakawan memproses pengiriman koleksi yang dipinjam melalui perantara kurir yang akan mengantar langsung ke alamat pengguna, hal yang sama juga berlaku untuk pengembalian koleksi.

Pelayanan sidaring dimulai dengan pencarian koleksi dalam jaringan melalui OPAC. Koleksi merupakan fasilitas yang sangat penting karena koleksi menjadi elemen krusial atau menjadi fondasi dari proses layanan sidaring, tanpa adanya koleksi maka layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) tidak akan berjalan. Namun, berdasarkan wawancara awal masih ada terdapat kendala yang dihadapi oleh pengguna yaitu masih kurangnya pengetahuan pengguna dalam menggunakan OPAC yang membuat pengguna kesusahan dalam mencari koleksi yang diinginkan. Selain itu, beberapa koleksi yang tidak dapat diminjam dan hanya boleh dibaca diperpustakaan, serta koleksi yang tidak tersedia karena sudah habis dipinjam oleh pengguna lain.

Setelah koleksi ditemukan, pengguna berinteraksi secara interaktif dengan pustakawan melalui WhatsApp. Interaksi ini dilakukan bertujuan untuk memenuhi persyaratan dan ketentuan dari peminjaman koleksi serta untuk mengetahui apakah koleksi yang diinginkan oleh pemustaka tersedia di perpustakaan atau habis dipinjam oleh pengguna lain. Namun, berdasarkan wawancara awal terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan sidaring yaitu respon pustakawan yang lambat yang membuat pengguna menunggu untuk mendapatkan konfirmasi terkait dengan ketersediaan koleksi yang akan dipinjam.

Setelah pustakawan mengkonfirmasi terkait koleksi kemudian, pustakawan memproses pengiriman koleksi yang dipinjam melalui perantara kurir yang akan mengantar langsung ke alamat pengguna, hal yang sama berlaku untuk pengembalian koleksi. Namun, berdasarkan wawancara awal terdapat kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan sidaring yaitu kecepatan layanan yang kurang baik yang disebabkan oleh lamanya proses pengiriman koleksi kepada pengguna. Kendala-kendala tersebut dapat berdampak pada jam layanan sidaring kurang terealisasi dengan baik, sedangkan alasan pengguna memilih menggunakan layanan sidaring karena kemudahannya, kecepatannya yang dapat menghemat waktu dan tenaga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adri (2023:91) menemukan bahwa beberapa hambatan dari layanan sidaring yaitu: (1) hambatan penggunaan layanan sidaring terjadi karena adanya kendala sematik yang disebabkan oleh adanya perbedaan dalam memahami istilah antara pemustaka dan pustakawan; (2) hambatan yang terjadi karena kendala psikologi meliputi perbedaan persepsi dan pengalaman individu yang dapat mempengaruhi interpretasi dan pemahaman pesan selama melakukan komunikasi menggunakan layanan sidaring; (3) hambatan yang terjadi karena adanya gangguan teknologi berupa sistem dan mekanisme penggunaan layanan sidaring yang masih memiliki sistem pengembalian yang berhubungan langsung dengan sistem dan mekanisme denda.

## **METODE**

Jenis penelitian digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) dan kepuasan pemustaka. Variabel kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) dengan dimensi menurut Parasuraman (1988:23) yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Adapun untuk variabel kepuasan pemustaka dengan indikator menurut Samosi (2005:30) yaitu penggunaan perpustakaan secara berulang-ulang, menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan, dan informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pengguna layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) tahun 2023 sebanyak 519 pengguna. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan simple random sampling. Penulis menggunakan teknik pengambilan simple random sampling karena pengambilan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sehingga memudahkan dan menghemat waktu penelitian dalam mengumpulkan

data. Berdasarkan rumus slovin dan jumlah populasi 519 orang diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 responden. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan penerapan statistik deskriptif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisikan 24 pertanyaan kepada 84 sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik simple random sampling merupakan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Kuesioner yang tersebar sebelumnya telah melewati uji coba instrument. Uji coba instrument yang dilakukan dalam penelitian ini ialah uji valisitas dan uji reliabilitas dengan menyebarkan kuesioner kepada 33 responden. Uji validitas menghasilkan 24 pertanyaan valid. Sementara uji reliabilitas menghasilkan seluruh pertanyaan yang bersifat reliable. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tidak langsung dengan memberikan link google form melalui media WhatsApp kepada responden.

**1. Kualitas Layanan Sirkulasi Dalam Jaringan (Sidaring) Perpustakaan Universitas Negeri Padang**

Kualitas layanan merupakan kepuasan yang didapatkan setiap pemustaka atau pengguna perpustakaan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan perolehan kuesioner, kualitas layanan memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,33. Kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Kehandalan (Reliability)

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat	3,38	Sangat Baik
2	Kesiapan Petugas dalam Menyiapkan Koleksi yang Dibutuhkan oleh Pengguna	3,26	Sangat Baik
3	Kualitas Sistem Pelayanan Sidaring yang Memuaskan	3,20	Baik
<b>Jumlah</b>		9,84	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,28	

Berdasarkan tabel di atas indikator kehandalan memiliki skor rata-rata sebesar 3,28 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator kehandalan tergolong pada kategori sangat baik.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Respon Petugas Sangat Cepat dalam Pelayanan Sidaring	3,26	Sangat Baik
2	Petugas Selalu Tanggap Memberikan Bantuan dalam Mencari Informasi yang Pengguna Butuhkan	3,33	Sangat Baik
3	Respon Petugas Baik Ketika Menerima Kritik dan Saran	3,23	Baik
<b>Jumlah</b>		9,82	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,31	

Berdasarkan tabel di atas indikator daya tanggap memiliki skor rata-rata sebesar 3,31 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi

dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator daya tanggap tergolong pada kategori sangat baik.

c. Jaminan (Assurance)

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Petugas Memberikan Jaminan Biaya Terjangkau dalam Pelayanan Sidaring	3,40	Sangat Baik
2	Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan Sidaring	3,21	Baik
3	Petugas Memberikan Jaminan Kesesuaian Koleksi yang Dipinjam dengan yang Diinginkan oleh Pengguna	3,30	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		9,91	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,30	

Berdasarkan tabel di atas indikator jaminan memiliki skor rata-rata sebesar 3,30 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator jaminan tergolong pada kategori sangat baik.

d. Empati (Empathy)

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Petugas Memberikan Penjelasan yang Mudah Dimengerti dan Dipahami oleh Pengguna	3,35	Sangat Baik
2	Petugas Pelayanan Sidaring Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pengguna	3,25	Baik
3	Komunikasi yang Baik antara Petugas dengan Pemustaka	3,38	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		9,98	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,33	

Berdasarkan tabel di atas indikator empati memiliki skor rata-rata sebesar 3,33 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator empati tergolong pada kategori sangat baik.

e. Bukti Fisik (Tangibles)

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Perpustakaan Menyediakan OPAC yang Mudah di Akses oleh Pengguna Layanan Sidaring	3,39	Sangat Baik
2	Perpustakaan Menggunakan Media Komunikasi yang Mudah Digunakan oleh Pengguna Layanan Sidaring	3,35	Sangat Baik
3	Perpustakaan Menyediakan Koleksi Buku yang Memadai dan Lengkap	3,65	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		10,39	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,46	

Berdasarkan tabel di atas indikator bukti fisik memiliki skor rata-rata sebesar 3,46 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator bukti fisik tergolong pada kategori sangat baik.

## 2. Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Dalam Jaringan (Sidaring) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan perolehan kuesioner, tingkat kepuasan pemustaka memiliki skor rata-rata yang sangat tinggi yaitu 3,30. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### a. Penggunaan Perpustakaan Secara Berulang-ulang

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Penggunaan Layanan Sidaring Lebih dari 1 Kali Setiap Bulannya	3,13	Baik
2	Peminjam Koleksi Buku Lebih dari 2 Koleksi Buku Setiap Peminjaman Melalui Sidaring	3,29	Sangat Baik
3	Perpanjangan Peminjaman Koleksi Buku Setiap Peminjaman Melalui Sidaring	3,29	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		9,71	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,24	

Berdasarkan tabel di atas indikator penggunaan perpustakaan secara berulang-ulang memiliki skor rata-rata sebesar 3,24 dengan skala interval 2,51-3,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator penggunaan perpustakaan secara berulang-ulang tergolong pada kategori baik.

### b. Menginformasikan Kepada Pengguna Lain untuk Menggunakan Jasa Perpustakaan

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Menginformasikan atau Merekomendasikan Kepada Teman Layanan Sidaring	3,35	Sangat Baik
2	Menginformasikan Layanan Sidaring Sangat Mudah dan Cepat	3,36	Sangat Baik
3	Menginformasikan Layanan Sidaring Sangat Wortide untuk Mahasiswa yang Tidak Bisa Datang Langsung Keperpustakaan untuk Meminjam Koleksi Buku	3,30	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		10,01	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,34	

Berdasarkan tabel di atas indikator menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan skor rata-rata sebesar 3,34 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan tergolong pada kategori sangat baik.

### c. Informasi yang Dibutuhkan Pemustaka Terpenuhi

No	Pertanyaan	Jumlah	Jawaban
1	Mendapatkan Informasi Terkait Koleksi yang Diinginkan oleh Pengguna	3,35	Sangat Baik
2	Informasi yang Ditanyakan oleh Pengguna Dapat Dijawab oleh Petugas dengan Cepat	3,31	Sangat Baik

3	Informasi yang Dibutuhkan oleh Pengguna Tersedia dengan Jelas dan Mudah Diakses	3,30	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		9,96	
<b>Skor Rata-rata</b>		3,32	

Berdasarkan tabel di atas indikator informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi skor rata-rata sebesar 3,32 dengan skala interval 3,26-4,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berdasarkan indikator informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi tergolong pada kategori sangat baik.

**3. Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Dalam Jaringan (Sidaring) terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang**

Dalam menganalisis pengaruh yang diberikan dari kedua variabel tersebut diperlukan beberapa tahap pengujian, yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji kolerasi, dan uji hipotesis. Berikut ini dijelaskan langkah dalam melakukan pengujian beserta penjelasannya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui nilai sebaran pada kelompok data yang telah berdistribusi secara normal atau tidak. Berikut ini hasil uji normalitas pada penelitian ini:

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05645632
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.113
	Negative	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		1.281
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>.075</b>

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0,075 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemustaka * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	1327.952	23	57.737	7.044	.000
		Linearity	1044.370	1	1044.370	127.414	.000
		Deviation from Linearity	283.582	22	12.890	1.573	<b>.085</b>
	Within Groups		491.798	60	8.197		
Total			1819.750	83			

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi linearity ialah 0,85 yang menandakan > dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

c. Hasil Uji Korelasi

**Correlations**

		Kualitas Layanan	Kepuasan Pemustaka
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	84	84
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	84	84

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

Berdasarkan tabel tersebut terlihat hasil output uji korelasi pada penelitian ini adalah  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi antara variabel X dan variabel Y. Kemudian pada hasil Pearson Correlation sebesar 0,758 berada pada rentang 0,60-0,799 artinya memiliki hubungan yang kuat, karena  $r_{hitung}$  dalam analisis ini bernilai positif atau dengan kata lain semakin meningkatnya kualitas layanan maka akan meningkat pula kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

d. Pengujian Hipotesis

Berikut hasil uji hipotesis dengan pengujian regresi linear sederhana:

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1044.370	1	1044.370	110.447	.000 <sup>a</sup>
	Residual	775.380	82	9.456		
	Total	1819.750	83			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Dari hasil output tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  ialah 110,447, sementara  $F_{tabel}$  ketika  $df = 82$  yang berarti taraf signifikansi 5% sebesar 3,957. Hal ini menandakan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang berarti  $H_a$  diterima sementara  $H_o$  ditolak, sehingga dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

**4. Presentase Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Dalam Jaringan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang**

Dalam menganalisis presentase pengaruh yang diberikan dari kedua variabel tersebut diperlukan tahap pengujian, yaitu:

a. Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi dalam penelitian ini dihitung melalui program SPSS dengan melihat hasil output dari regresi linear sederhana.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 <sup>a</sup>	.574	.569	3.075

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa koefisien determinasi ialah sebesar 0,574 atau 57,4% , sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebesar 57,4%, sedangkan 42.6% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil perolehan kuesioner mengenai “Pengaruh Kualitas layanan Sirkulasi Dalam Jaringan (Sidaring) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) memiliki nilai rata-rata total yaitu sebesar 3,33. Hal ini menandakan nilai tersebut berada dalam rentang 3,26-4,00 yang tergolong dalam kategori sangat baik. Kedua, kepuasan pemustaka memiliki rata-rata total yaitu sebesar 3,30. Hal ini menandakan nilai tersebut berada dalam rentang 3,26-4,00 yang tergolong dalam kategori sangat baik. Ketiga, berdasarkan analisis kuesioner, pengaruh kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Uji korelasi menggunakan rumus pearson dengan bantuan program aplikasi SPSS yaitu menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,958. Nilai tersebut berada pada rentang 0,60-0,799, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) dan kepuasan pemustaka tergolong dalam kategori kuat. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan program aplikasi SPSS telah diperoleh nilai  $F_{hitung}(110,447) > F_{tabel}(3,957)$  pada taraf signifikansi 5% yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Univeritas Negeri Padang. Keempat, presentase pengaruh kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Uji koefisien determinasi dengan bantuan program aplikasi SPSS diperoleh nilai sebesar 0,574 atau 57,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebesar 57,4% kualitas layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan sisanya 42.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan dengan harapan dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut. Pertama, bagi pustakawan tetap mempertahankan dan meningkatkan kemampuan dalam melayani pengguna layanan sirkulasi dalam jaringan (sidaring) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Kedua, diharapkan bagi pengguna untuk menjalin komunikasi dengan petugas, baik itu bertanya maupun memberi masukan kepada pihak perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Achmad. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.

Adri, R. P., Nursyirwan, N., & Arif, E. (2023). Analisis Komunikasi Bermedia Internet Dalam Meningkatkan Manajemen Layanan Prima Perpustakaan Di Universitas Negeri Padang (Studi terhadap Pemanfaatan Layanan Sidaring pada Perpustakaan UNP). *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 8(2), 82-92.

- Ardoni, A. (2021). Sidaring: E-Commerce Nirlaba Bahan Perpustakaan. *Al-Ma'arif: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(1), 13-25.
- Arrahman, H. A. (2022). Pengaruh Kualitas layanan E-resources Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Skripsi. Universitas Negeri Padang.
- Cristianti, D. (2021). Pemanfaatan Layanan Daring Pada Perpustakaan Selama Masa Pandemi Covid19 Studi Kuantitatif Evaluatif terhadap Program Layanan Sidaring pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fatmawati, E. (2013). Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual. Jakarta: Sagung Seto.
- Lasa Hs. (2009). Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Qalyubi, Syihabuddin. (2007). Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayu, L. (2015). Materi Pokok Layanan Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Usu. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1).
- Septiyantono, T. (2003). Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Jogjakarta : IAIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Yulianti, S. (2021). Implementasi Model Layanan Sidaring (Sirkulasi Dalam Jaringan) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Maktabatuna*, 3(2), 233-243.