

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

###### a. Hasil Uji Validitas

Pengujian valid tidaknya instrumen dalam penelitian ini diuji cobakan pada 30 orang diluar dari sampel penelitian. Hasil  $r$  hitung pada tiap item pernyataan dalam instrumen dibandingkan dengan  $r$  tabel *Pearson* bersignifikansi 5%. Apabila  $r$  hitung  $> 0,361$  maka item dinyatakan valid.

Pengujian dihitung menggunakan bantuan aplikasi jamovi 2.6.44 hingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Asta Etika (Harapan Pemustaka)

| Aspek            | Indikator                                       | Item  |        | Nilai |       | Keterangan  |       |
|------------------|-------------------------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------------|-------|
|                  |                                                 | Fav   | Unfav  | Fav   | Unfav | Fav         | Unfav |
| Goals            | Mempunyai tujuan yang ingin dicapai             | X.f.1 | X.u.8  | 0,244 | 0.469 | Tidak Valid | Gugur |
|                  |                                                 | X.f.2 | X.u.9  | 0,671 | 0.510 | Valid       | Valid |
| Pathway Thinking | Kemampuan menemukan jalan untuk mencapai tujuan | X.f.3 | X.u.10 | 0,598 | 0.511 | Valid       | Gugur |
|                  |                                                 | X.f.4 | X.f.11 | 0,371 | 0.589 | Gugur       | Gugur |
|                  |                                                 | X.f.5 | X.f.12 | 0,324 | 0.595 | Tidak Valid | Valid |
| Agency Thinking  | Memiliki motivasi kuat untuk mewujudkan tujuan  | X.f.6 | X.f.13 | 0.532 | 0.698 | Gugur       | Valid |
|                  |                                                 | X.f.7 | X.f.14 | 0.165 | 0.565 | Tidak Valid | Valid |

Pada tabel terlihat nilai item pernyataan harapan pemustaka dari variabel Asta Etika, setelah  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel diperoleh 10 item valid. Namun, jumlah item yang valid pada masing-masing aspek tidak merata sehingga, item yang memiliki nilai paling rendah di masing-masing aspek digugurkan agar tiap aspek diwakili oleh 2 item pernyataan. Jadi, variabel Asta Etika diwakili oleh 2 item pernyataan pada tiap aspek dengan total 6 item pernyataan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pemustaka

| Aspek                      | Indikator                 | Item   |        | Nilai |       | Keterangan  |             |
|----------------------------|---------------------------|--------|--------|-------|-------|-------------|-------------|
|                            |                           | Fav    | Unfav  | Fav   | Unfav | Fav         | Unfav       |
| <i>Affect of Service</i>   | <i>Assurance</i>          | Y.f.1  | Y.u.17 | 0,572 | 0,719 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Emphaty</i>            | Y.f.2  | Y.u.18 | 0,657 | 0,637 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Responsiveness</i>     | Y.f.3  | Y.u.19 | 0,731 | 0,759 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Reliability</i>        | Y.f.4  | Y.u.20 | 0,515 | 0,397 | Valid       | Valid       |
| <i>Information Control</i> | <i>Scope</i>              | Y.f.5  | Y.u.21 | 0,635 | 0,631 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Convenience</i>        | Y.f.6  | Y.u.22 | 0,719 | 0,787 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Easy of navigation</i> | Y.f.7  | Y.u.23 | 0,298 | 0,723 | Tidak Valid | Valid       |
|                            |                           | Y.f.8  | Y.u.24 | 0,600 | 0,721 | Gugur       | Valid       |
|                            | <i>Timeliness</i>         | Y.f.9  | Y.u.25 | 0,580 | 0,688 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Equipment</i>          | Y.f.10 | Y.u.26 | 0,580 | 0,120 | Valid       | Tidak Valid |
|                            |                           | Y.f.11 | Y.u.27 | 0,047 | 0,719 | Tidak Valid | Valid       |
|                            | <i>Self reliance</i>      | Y.f.12 | Y.u.28 | 0,445 | 0,772 | Valid       | Valid       |
| <i>Library as Place</i>    | <i>Tangibles</i>          | Y.f.13 | Y.u.29 | 0,619 | 0,621 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Utilitarium space</i>  | Y.f.14 | Y.u.30 | 0,590 | 0,462 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Symbol terms</i>       | Y.f.15 | Y.u.31 | 0,616 | 0,410 | Valid       | Valid       |
|                            | <i>Refuge</i>             | Y.f.16 | Y.u.32 | 0,454 | 0,537 | Valid       | Valid       |

Dari perhitungan validitas menggunakan Jamovi 2.6.44 diperoleh nilai seperti pada tabel di atas, setelah dilakukan perbandingan dengan nilai  $r$  tabel menunjukkan terdapat 3 item tidak valid. Untuk menyesuaikan keseluruhan jumlah item tiap indikator maka, satu item digugurkan. Sehingga, total keseluruhan pernyataan untuk variabel Kepuasan Pemustaka sebanyak 28 item.

#### **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Pengukuran konsistensi instrumen bertujuan melihat konsistensi instrumen yang digunakan tetap memberikan jawaban yang sama. Ketentuan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini berdasar pada nilai *Cronbach Alpha* bernilai  $> 0,6$  yang diartikan reliabel atau bisa dipercaya.

Pengolahan data untuk uji reliabilitas dibantu dengan aplikasi jamovi 2.6.44 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

| <b>Variabel</b>        | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>N of Items</b> |
|------------------------|--------------------------------|-------------------|
| Asta Etika (X)         | 0,721                          | 6                 |
| Kepuasan Pemustaka (Y) | 0,940                          | 28                |

Pada tabel tersebut menunjukkan hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi jamovi 2.6.44 pada variabel Asta Etika atau harapan pemustaka diperoleh hasil sebesar  $0,721 > 0,6$  yang berarti instrumen yang digunakan reliabel atau dapat dipercaya. Begitu juga dengan variabel kepuasan pemustaka hasil uji reliabilitas bernilai

$0,940 > 0.6$  nilai tersebut menunjukkan instrumen variabel kepuasan pemustaka reliabel.

## 2. Analisis Data

### a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Penggunaan analisis deskriptif bertujuan untuk melihat representasi jawaban responden pada pernyataan tiap variabel. Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel X yakni Asta Etika dan kepuasan pemustaka sebagai variabel Y, dikumpulkan melalui pengisian angket dengan 4 kategori penilaian kepada pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

Berdasarkan pemberian nilai pada tiap item pernyataan, rincian kategori dapat dihitung berdasarkan rentang kriteria melalui perhitungan:

$$\begin{aligned}\text{Rentang nilai} &= \frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah})}{\text{Total kategori}} \\ &= \frac{(4-1)}{4} = 0,75\end{aligned}$$

Tabel 4.4 Kategori Pengukuran

| Nilai Rata-rata | Kategori          |
|-----------------|-------------------|
| 1,00 – 1,75     | Sangat Tidak Baik |
| 1,76 – 2,50     | Tidak Baik        |
| 2,51 – 3,25     | Baik              |
| 3,26 – 4,00     | Sangat Baik       |

Dari total jawaban yang diberikan responden akan dicari nilai rata-rata untuk menentukan kategori. Tanggapan responden pada tiap item pernyataan variabel akan mempengaruhi nilai rata-rata variabel Y dan X. Semakin baik tanggapan responden maka kategori yang diperoleh juga akan semakin baik. Hasil perhitungan analisis deskriptif terlihat pada tabel di bawah:

Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

| Variabel | N  | Mean | Median | Std. Deviation | Min. | Max. |
|----------|----|------|--------|----------------|------|------|
| X        | 94 | 18,9 | 19,0   | 2,05           | 12   | 24   |
| Y        | 94 | 88,9 | 88,5   | 8,29           | 69   | 110  |

Pada tabel tersebut dapat dilihat total sampel yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 94 responden dengan nilai *mean*, *median*, *sTandard deviation* serta nilai *minimum* dan *maximum*. Namun, pada analisis ini hanya fokus pada nilai *mean* dari masing-masing variabel.

- 1). Variabel X yakni Asta Etika poin pertama diukur dengan 6 item pernyataan dengan perolehan nilai rata-rata 18,9. Nilai tersebut dibagi 6 sehingga memperoleh nilai akhir 3,15 yang menunjukkan penerapan Asta Etika pustakawan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Banjar termasuk baik.
- 2). Variabel Y atau kepuasan pemustaka mempunyai 28 pernyataan dan nilai mean sebesar 88,9. Sehingga, nilai akhir kepuasan pemustaka ialah 3,17 pada tabel kategori pengukuran nilai tersebut termasuk kategori baik, ini berarti kepuasan pemustaka

di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah termasuk baik.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori penilaian tiap aspek pada tiap-tiap variabel terlihat pada tabel di bawah:

Tabel 4.6 Hasil Mean Tiap Aspek Asta Etika (Harapan Pemustaka)

| Aspek                   | Indikator                                            | Item  |        | Mean |       | Total Mean |
|-------------------------|------------------------------------------------------|-------|--------|------|-------|------------|
|                         |                                                      | Fav   | Unfav  | Fav  | Unfav |            |
| <i>Goals</i>            | Mempunyai tujuan yang ingin dicapai.                 | X.f.2 | X.u.9  | 3,52 | 2,86  | 3,19       |
| <i>Pathway Thinking</i> | Kemampuan menemukan jalan untuk mencapai tujuan.     | X.f.3 | X.u.12 | 3,15 | 3,20  | 3,17       |
| <i>Agency Thinking</i>  | Memiliki motivasi yang kuat untuk mewujudkan tujuan. | -     | X.f.13 | -    | 2,97  | 3,10       |
|                         |                                                      |       | X.f.14 |      | 3,24  |            |

Secara keseluruhan tiap responden memiliki pilihan 4 kategori persetujuan, dari total 94 responden terdapat 35 responden berpendapat penerapan Asta Etika sangat baik, 56 responden berpendapat baik dan 3 responden berpendapat tidak baik.

Variabel X Asta Etika terdiri dari 3 aspek dengan 6 item pernyataan yang mana 2 pernyataan bersifat *favorable* dan 4 pernyataan bersifat *unfavorable*. Pada tabel dapat dilihat untuk aspek *Goals* berada pada kategori baik dengan nilai 3,19. *Pathway Thinking* bernilai 3,17 dan *Agency Thinking* bernilai 3,10 sehingga berada pada kategori yang sama yaitu baik.

Tabel 4.7 Hasil Mean Tiap Aspek Kepuasan Pemustaka

| Aspek                      | Indikator                 | Item   |        | Mean |       | Total Mean |
|----------------------------|---------------------------|--------|--------|------|-------|------------|
|                            |                           | Fav    | Unfav  | Fav  | Unfav |            |
| <i>Effect of Service</i>   | <i>Assurance</i>          | Y.f.1  | Y.u.17 | 3,39 | 3,28  | 3,28       |
|                            | <i>Emphaty</i>            | Y.f.2  | Y.u.18 | 3,18 | 3,32  |            |
|                            | <i>Responsiveness</i>     | Y.f.3  | Y.u.19 | 3,27 | 3,27  |            |
|                            | <i>Reliability</i>        | Y.f.4  | Y.u.20 | 3,32 | 3,28  |            |
| <i>Information Control</i> | <i>Scope</i>              | Y.f.5  | Y.u.21 | 2,91 | 2,41  | 2,96       |
|                            | <i>Convenience</i>        | Y.f.6  | Y.u.22 | 3,24 | 3,04  |            |
|                            | <i>Ease of navigation</i> | -      | Y.u.23 | -    | 3,00  |            |
|                            |                           |        | Y.u.24 |      | 2,76  |            |
|                            | <i>Timeliness</i>         | Y.f.9  | Y.u.25 | 3,06 | 2,68  |            |
|                            | <i>Equipment</i>          | Y.f.10 | Y.u.27 | 3,21 | 2,98  |            |
|                            | <i>Self reliance</i>      | Y.f.12 | Y.u.28 | 3,22 | 3,10  |            |
| <i>Library as Place</i>    | <i>Tangibles</i>          | Y.f.13 | Y.u.29 | 3,43 | 3,28  | 3,37       |
|                            | <i>Utilitarian space</i>  | Y.f.14 | Y.u.30 | 3,20 | 3,14  |            |
|                            | <i>Symbol Terms</i>       | Y.f.15 | Y.u.31 | 3,61 | 3,48  |            |
|                            | <i>Refuge</i>             | Y.f.16 | Y.u.32 | 3,50 | 3,38  |            |

Pada variabel ini tiap responden juga memiliki pilihan 4 kategori persetujuan, dari total 94 responden terdapat 35 responden berpendapat sangat baik dan 59 responden berpendapat baik.

Variabel Y kepuasan pemustaka terdiri dari 3 aspek dengan 28 item pernyataan yang mana 13 pernyataan bersifat *favorable* dan 15 pernyataan bersifat *unfavorable*. Pada tabel dapat dilihat aspek *Affect of Service* bernilai 3,28 yang berarti sangat baik, *information control* bernilai 2,96 yang menunjukkan kategori baik dan *library as place* bernilai 3,37 yang berarti sangat baik.

## b. Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan sebelum dilakukannya pengujian hipotesis,<sup>77</sup> tujuannya untuk mengetahui jenis statistik yang akan dilakukan dalam perhitungan korelasi.

### 1). Uji Normalitas

Bertujuan mengetahui sebaran data yang diperoleh dilakukanlah uji normalitas, juga sebagai penentuan langkah uji statistik selanjutnya berjenis parametrik atau non-parametrik. Pada penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 94 responden, sehingga menggunakan ketentuan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov.<sup>78</sup>

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas  
Normality Tests

|                           | Statistic | p     |
|---------------------------|-----------|-------|
| <b>Shapiro-Wilk</b>       | 0.989     | 0.646 |
| <b>Kolmogorov-Smirnov</b> | 0.0763    | 0.644 |
| <b>Anderson-Darling</b>   | 0.417     | 0.324 |

Hasil perhitungan tabel di atas menggunakan aplikasi Jamovi versi 2.6.44 yang menunjukkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov bernilai  $0,644 > 0,05$  yang menunjukkan data berdistribusi secara normal.

<sup>77</sup> Fitri.

<sup>78</sup> Gitma Dwijuna Ahadi dan Neni Nur Laila Ersela Zain, 'The Simulation Study of Normality Test Using Kolmogorov-Smirnov, Danerson-Darling, dan Shapiro-Wilk', *Eigen Mathematics Journal*, 6.1 (2023).

## 2). Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y secara signifikan.<sup>79</sup> Analisis uji ini dibantu aplikasi Jamovi 2.6.44 dengan fitur *Linear Regression* yang memberitahukan arah hubungan antar variabel dengan ketentuan nilai  $p > \alpha$  mengartikan hubungan antar variabel tidak signifikan dan jika  $p < \alpha$ , maka, berarti antar variabel memiliki hubungan yang signifikan.<sup>80</sup>

Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas  
Model Coefficients - Variabel Y

| Predictor  | Estimate | SE    | t    | p     |
|------------|----------|-------|------|-------|
| Intercept  | 72.356   | 7.828 | 9.24 | <.001 |
| Variabel X | 0.875    | 0.411 | 2.13 | 0.036 |

Pada tabel tersebut dapat dilihat nilai *p-Value* variabel X  $0,036 < 0,05$  dengan nilai koefisien positif 0,875 yang menunjukkan peningkatan variabel X akan diikuti dengan peningkatan variabel Y. Peningkatan tersebut mengandung arti variabel X memiliki hubungan yang linier dengan variabel Y.

<sup>79</sup> Muh Alwy Yusuf dan others, 'Analisis Regresi Linier Sederhana Dan Berganda Beserta Penerapannya', *Journal on Education*, 06.02 (2024), 13331–44.

<sup>80</sup> Haikal.

### c. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan perkiraan awal terhadap variabel yang ingin diketahui keaktualannya, sehingga diperlukan pengujian. Dugaan sementara pada penelitian ini yaitu variabel X memiliki hubungan dengan variabel Y, sehingga dalam pengujiannya menggunakan cara korelasi.

Setelah melihat normalitas data berdistribusi secara normal, maka perhitungan korelasi menggunakan jenis statistik parametrik yaitu korelasi Pearson's.<sup>81</sup>

Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi

| Correlation Matrix |             |            |            |
|--------------------|-------------|------------|------------|
|                    |             | Variabel X | Variabel Y |
| Variabel X         | Pearson's r | —          |            |
|                    | df          | —          |            |
|                    | p-value     | —          |            |
| Variabel Y         | Pearson's r | 0.217      | —          |
|                    | df          | 92         | —          |
|                    | p-value     | 0.036      | —          |

Dari tabel tersebut *p-value* bernilai  $0,036 < 0,05$  nilai ini mengartikan variabel X memiliki hubungan dengan variabel Y dengan nilai korelasi positif sebesar 0,217 nilai tersebut digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan yang mengacu pada tabel berikut:

<sup>81</sup> Rahmy Zulmaulida dan dkk, *Teori Statistik Pendidikan*, ed. by Bansu Irianto Ansari (Aceh: Yayasan penerbit Muhammad Zaini, 2022).

Tabel 4.11 Keeratan Hubungan Korelasi

| Nilai Pearson Correlation | Keterangan            |
|---------------------------|-----------------------|
| 0,00 – 0,20               | Korelasi sangat lemah |
| 0,21 – 0,40               | Korelasi lemah        |
| 0,41 – 0,60               | Korelasi sedang       |
| 0,61 – 0,80               | Korelasi kuat         |
| 0,81 – 1,00               | Korelasi sempurna     |

Sesuai dengan tabel tersebut nilai 0,217 berada di antara nilai 0,21 – 0,40 yang menunjukkan korelasi lemah. Sehingga bisa dipahami hubungan Asta Etika dengan kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang tergolong lemah.

Maka dari itu, penerimaan hipotesis pada penelitian ini adalah  $H_a$  yang menyatakan terdapat hubungan antara Asta Etika dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

## B. Pembahasan

### 1. Implementasi Asta Etika di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

Penerapan Asta Etika yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar dinilai baik atau sesuai dengan harapan pemustaka. Hasil penilaian ini diperoleh dari penyebaran angket kepada 94 orang anggota aktif Perpustakaan Dinas Kabupaten Banjar tahun 2025. Dari penyebaran angket tersebut didapatkan persepsi pengguna tentang pelaksanaan tugas pustakawan yang sesuai dengan harapan pemustaka (Asta Etika poin pertama). 35 orang berpendapat pustakawan

menjalankan tugas sangat sesuai dengan harapan yang diinginkan, 56 orang lainnya menyatakan pekerjaan yang dijalankan pustakawan sesuai dengan ekspektasi yang dibayangkan, sedangkan 3 orang sisanya mempunyai persepsi pekerjaan pustakawan belum sesuai dengan harapan mereka.

Pengambilan persepsi didasarkan pada teori Snyder yang memuat 3 aspek mengenai harapan yaitu, aspek *goals* atau tujuan yang dimaksud ialah harapan pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Nilai yang diperoleh pada aspek ini sebesar 3,19 yang menunjukkan tujuan pemustaka untuk menemukan informasi dapat terpenuhi dengan baik oleh pustakawan.

Hal demikian diperkuat pada temuan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan, Pelayanan dan Pelestarian Bahan Pustaka yang menyatakan pihak perpustakaan terbuka menerima saran dan pengaduan dari pemustaka, diantara saran yang diterima ialah pengadaan judul buku baru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, sebagai tindak lanjut saran-saran tersebut dikelola untuk diajukan pengadaannya melalui anggaran tahun yang berjalan. Dengan demikian, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar terus mengusahakan kecukupan kebutuhan informasi yang sesuai dengan harapan pemustaka. Usaha yang dilakukan Dinas Kabupaten Banjar sesuai dengan pernyataan Qalyuby supaya kebutuhan

pemustaka terpenuhi perpustakaan harus mengetahui dan mempelajari siapa pemustakanya dan informasi apa yang diperlukan.<sup>82</sup>

*Pathway Thinking* atau jalan berpikir merupakan penilaian kepada dirinya sendiri bahwa yakin memiliki kemampuan untuk sampai pada tujuan. Aspek ini bernilai 3,17 yang menunjukkan pemustaka mampu menemukan cara atau jalan untuk memperoleh informasi di perpustakaan dengan baik. Cara yang terdapat pada aspek ini didukung oleh perpustakaan dengan tersedianya komputer *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk dimanfaatkan oleh pemustaka dalam pencarian koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, seperti pendapat Prytherch OPAC adalah sarana bantuan menelusur informasi yang praktis dalam pencarian koleksi di Perpustakaan dengan tujuan utamanya menghemat waktu, mempercepat penelusuran, mempermudah akses data dan memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>83</sup>

Terakhir, aspek *Agency Thinking* lanjutan dari aspek *Pathway Thinking*. Setelah menemukan cara untuk memperoleh informasi pemustaka harus yakin informasi yang dibutuhkan akan didapatkan meskipun menemui hambatan. *Agency Thinking* yang terjadi bernilai 3,10 yang menunjukkan pemustaka dapat dengan baik memotivasi

---

<sup>82</sup>Nurislamiah, 'KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM ABDURRASYID DAENG LURANG SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA', 2022, 65.

<sup>83</sup>Juairiah Mursidah, 'Analisis Pengaruh Penggunaan Online Public Access Catalogue ( OPAC ) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin', *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13.2 (2025), 277–94.

dirinya untuk sampai pada tujuan yang diinginkan sekalipun cara utama mengalami hambatan atau bahkan kegagalan pemustaka tetap yakin informasi yang dibutuhkan berada di perpustakaan.

Sejalan dengan itu pustakawan siap membantu dan melayani pemustaka apabila pemustaka masih bingung atau belum menemukan informasi yang dicari. *Interpersonal behavior* atau perilaku interpersonal yang dikemukakan oleh Cartledge dan Milburn adalah perilaku sosial untuk mengenali dan menjalin hubungan dengan orang lain seperti bersikap ramah, membantu pemustaka yang kesulitan dengan komunikasi yang baik dan efektif..<sup>84</sup>

## **2. Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar**

Pengukuran kepuasan pemustaka didasarkan pada teori LibQUAL+™ yang memuat 3 aspek yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Dimuat dalam bentuk pernyataan kuesioner dan dibagikan kepada 94 responden, hasilnya 35 responden berpendapat sangat baik atau sangat puas dengan layanan yang diterima berdasarkan harapan pemustaka sedangkan 59 responden sisanya berpendapat baik atau puas terhadap layanan yang didasarkan pada harapan pemustaka.

Dari hasil perhitungan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar mendapat tanggapan baik yang

---

<sup>84</sup>Sri Chairun Nisa, 'KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA (STIA LAN) MAKASSAR', 2019, 73.

ditunjukkan pada perolehan nilai rata-rata 3,17 dengan uraian sebagai berikut: aspek *Affect of Service* sebanyak 8 item pernyataan merujuk pada kinerja pustakawan meliputi pengetahuan, kepedulian, kepekaan dan konsistensi mendapat nilai rata-rata sebesar 3,28 yang artinya pemustaka sangat puas dengan kinerja pustakawan.

Pemustaka sepakat bahwa pustakawan mempunyai sikap ramah, sopan dan memahami kebutuhan pemustaka serta pustakawan siap membantu jika pemustaka mengalami kesulitan. Selain itu, pustakawan juga konsisten dalam memberikan layanan yang sesuai dengan jam layanan. Ahmad Aryadi dan Labibah Zain juga menemukan hal serupa dalam penelitiannya pelayanan yang dilakukan pustakawan mendapat respon positif yang mengartikan pustakawan berhasil menjalankan tugas dan peran dalam pemberian layanan.<sup>85</sup> Hal demikian sesuai dengan arahan *American Library Association* dalam penerapan kode etik yaitu merekomendasikan layanan terbaik kepada tiap pemustaka seperti menjawab dengan sopan dan tidak memihak serta bersumber pada data valid juga layanan yang bersifat adil untuk menelusur informasi.<sup>86</sup>

Aspek *Information Control* atau akses dan ketersediaan informasi yang berkualitas berada pada kategori baik dengan nilai 2,96. Aspek ini mencakup ruang lingkup informasi yang tersedia, kenyamanan,

---

<sup>85</sup>Ahmad Aryadi dan Labibah Zain, 'Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta', *Educaniora: Journal of Education dan Humanities*, 1.3 (2023), 171–82 <<https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.81>>.

<sup>86</sup> Yehuda Abiel, Ciputra Surabaya, dan UIN Sunan Kaijaga Yogyakarta.

kemudahan, kecepatan dan kelengkapan peralatan untuk melakukan akses informasi serta kepercayaan diri pemustaka untuk melakukan penelusuran informasi.

Dari hasil yang diperoleh akses dan ketersediaan informasi berkualitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah baik yang artinya pustakawan memfasilitasi perpustakaan dengan cukup maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan yang cukup kepada pemustaka. Suratmi menyatakan tercapainya keberhasilan perpustakaan dapat dilihat pada ketersediaan dan pengelolaan informasi sebagai parameter kepuasan pemustaka.<sup>87</sup>

Terakhir, maksud dari aspek *Library as Place* ialah perpustakaan menjadi tempat yang aman, tenang dan nyaman. Pada aspek ini pustakawan harus memberikan bukti nyata bahwa perpustakaan tempat yang aman dan terbuka untuk semua kalangan, kemudian perpustakaan juga dapat dimanfaatkan untuk beragam keperluan serta tempat yang nyaman untuk belajar. Hasilnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar berhasil memberikan kepuasan yang sangat baik kepada pemustaka terkait aspek *Library as Place*. Hasil dari aspek ini sejalan dengan pendapat Darmanto perpustakaan memiliki beberapa

---

<sup>87</sup>Dede Meiliya Ariani, 'Pelaksanaan Kode Etik Pustakawan Untuk Memaksimalkan Kualitas Layanan Perpustakaan SMP Negeri 1 Sumberrejo', *Tibannndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7.1 (2023), 24 <<https://doi.org/10.30742/tb.v7i1.2125>>.

fungsi yang bisa dimanfaatkan yaitu fungsi informatif, pendidikan, penelitian, kebudayaan, administratif dan rekreasi.<sup>88</sup>

### 3. Hubungan Asta Etika dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

Analisis korelasi Pearson's dilakukan setelah dilakukannya uji normalitas dan uji linearitas, kedua uji tersebut memenuhi syarat dilakukannya analisis statistik parametrik dengan nilai normalitas Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,644 dan linearitas dengan nilai koefisien positif sebesar 0,875 yang artinya apabila Asta Etika meningkat maka, kepuasan pemustaka juga ikut meningkat.

Perhitungan korelasi dibantu oleh aplikasi Jamovi 2.6.44 hasilnya P-Value bernilai  $0,036 < 0,05$  yang memberikan makna Asta Etika memiliki hubungan dengan kepuasan pemustaka. Adapun kekuatan hubungan Asta Etika dengan kepuasan pemustaka sebesar 0,217 dengan arah hubungan positif yang artinya peningkatan Asta Etika akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pemustaka. Nilai 0,217 pada tabel kekuatan korelasi Pearson's menunjukkan hubungan antara asta etika poin pertama dengan kepuasan pemustaka lemah.

Dari analisis tersebut dapat diketahui Asta Etika memiliki hubungan yang lemah dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Padahal harapan pemustaka dapat

---

<sup>88</sup> Sri Endarti, 'Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi', *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2.1 (2022), 23–28 <<https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990>>.

terpenuhi dengan baik begitu juga dengan kepuasan pemustaka yang tercapai dengan baik.

Maka berarti Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar tidak hanya berhubungan dengan terpenuhi harapan pemustaka, melainkan dari beberapa faktor lain diluar penelitian ini. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang lebih kuat kaitannya dari pada asta etika terhadap kepuasan pemustaka.

Dari pembahasan tersebut dapat dipahami harapan dan kepuasan memiliki hubungan seperti pendapat Tjiptono, kepuasan merupakan bentuk respon pelanggan terhadap penilaian barang atau jasa yang dirasa sesuai antara harapan dengan layanan jasa atau nilai produk yang diterima.<sup>89</sup> Sejalan dengan itu, Oliver menyatakan pencapaian *Disconfirmation positif* dapat terjadi jika jasa yang digunakan bisa melebihi ekspektasi.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup> Wahyuningsih dan Jundani.

<sup>90</sup> Erlangga Dwi Putra, Salsabilla Athaullah, dan Abdul Yusuf, 'Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, Dan Satisfaction Terhadap Continued IT Usage Intention: Expected-Confirmation Model (ECM)', *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 13.1 (2023), 1 <<https://doi.org/10.30588/jmp.v13i1.1051>>.