



Tersedia online di: <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP>

e-mail: [jurnalpari@gmail.com](mailto:jurnalpari@gmail.com)

**JURNAL PARI**

Volume 5 Nomor 1 Juli 2019

p-ISSN: 2502-0730

e-ISSN : 2549-0133



## **PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PUSTAKAWAN MENGENAI KEPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

**Herwini Minasa**

Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone, Jl. Sungai Musi Km 9 Watampone  
Bone-Sulawesi Selatan 92718

Diterima tanggal : 27 Mei 2019 Diterima setelah perbaikan : 19 Juni 2019

disetujui terbit : 9 Juli 2019

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan terhadap kualitas layanan di perpustakaan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dan jenisnya adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, angket, dokumentasi, selanjutnya data yang terkumpul di analisis deskriptif dan analisis infrensial. Hasil penelitia ini menunjukkan bahwa berdasarkan gambaran tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan tinggi terbukti bahwa sebanyak 50 responden atau 96,15 % yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan pustakawan berada di kategori tinggi, dalam penelitian ini juga terdapat pengaruh yang signifikan tingkat pengetahuan dengan kualitas layanan dengan nilai 17.042 dengan harga koefisien regresi 0.979 dengan kata lain setiap peningkatan variable 1% maka kualitas layanan meningkat.

**Kata Kunci: Pustakawan; pengetahuan dan pembelajaran dan layanan Umum perpustakaan**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of knowledge of librarians regarding the quality of service in the library ... This research is a field research and the type is quantitative research with data collection techniques namely observation, questionnaire, documentation, then the data collected in descriptive analysis and analysis infrential. The results of this research show that based on the description of the level of knowledge of librarians regarding high literature it is evident that as many as 50 respondents or 96.15% stated that the level of knowledge of librarians was in the high category, in this study there was also a significant effect the value of 17,042 with the price of the regression coefficient 0.979 in other words each variable increase 1% then the quality of service increases.*

**Keywords: Librarians; knowledge and learning; public service (Libraries)**

Korespondensi penulis:

Jl. Sungai Musi Km 9 Watampone-Bone-Sulawesi Selatan 92718

email : [Herwini@yahoo.com](mailto:Herwini@yahoo.com)

## 1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sarana informasi yang efektif, diberikan untuk pengetahuan, wawasan dan pendidikan kepada masyarakat atau pengguna perpustakaan itu sendiri. Sebuah perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi lembaganya dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (Sjahrial,2000:3). Ketiga adalah menyediakan untuk siap dipergunakan dan diberdayakan atas seluruh sumber informasi koleksi yang dimiliki perpustakaan bagi para pemustaka.

Era modern ini, perpustakaan merupakan suatu tempat, gedung, ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya. Buku pengantar Ilmu Perpustakaan, Sulistio Basuki memberikan definisi sebagai berikut :

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang bisa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk didalam semua bahan cetak (buku, skripsi,pamphlet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik; berbagai bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikroburam), (Basuki, 1991:3

Secara umum definisi perpustakaan selalu mencakup unsur koleksi, penyimpanan dan pemakai(Sjahrial,2000:2). Definisi perpustakaan umumnya membedakan pengertian perpustakaan sebagai sebuah gedung/akomodasi fisik tempat menyimpan buku yang berbeda dengan pengertian perpustakaan sebagai akumulasi bahan pustaka dalam arti luas.

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pembelajaran dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa, sekaligus menjadi tempat yang menyenangkan dan mengasyikkan. Meski hasilnya tidak dapat dirasakan dengan segera, mengelola dan mengembangkan perpustakaan sama halnya dengan *human investment* dan memperkuat modal sosial.

Perpustakaan juga merupakan salah satu lembaga ilmiah, yakni lembaga yang bidang dan tugas

pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan pengembangan dengan ruang lingkupnya mengelolah informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi(Sutarno,2005:2). Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab dengan tuntutan profesionalisme pengelolaan, guna menjawab perkembangan zaman dan merespon serta berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka yang selalu berkembang.

Melihat dari kondisi sekarang ini, maka perpustakaan dituntut untuk semakin mengembangkan diri baik dari segi sumber daya manusia (SDM), pelayanan maupun pemenuhan kebutuhan akan koleksi pustaka sesuai dengan tuntutan kebutuhan pemustaka (pengguna). Zaman sekarang ini dikenal dengan era globalisasi atau informasi menjadi kebutuhan bagi masyarakat dunia untuk selalu mendapatkan informasi secara cepat dan setiap waktu bertambah dan berubah. Manusia mulai dari pagi malam bisa mendapatkan informasi yang beranekaragam baik melalui media massa maupun media elektronik sekarang ini, wajar apabila muncul ungkapan baru yang sering kita dengar bahwa sumber kekuatan baru pada abad ini adalah penguasaan informasi.

Kemajuan teknologi informasi yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat yang berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka, pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk, tak terkecuali produk jasa yang ditawarkan perpustakaan. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka dalam hal ini pelayan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pemustaka sehingga pemustaka menjadi merasa puas.Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, pemerintah, atau layanan penyedia jasa pada umumnya terkhusus perpustakaan kepada para pemustaka atau pengunjung.Pelayanan disebut prima jika pengunjung sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pengunjung. Ada beberapa tujuan dari layana prima yakni, memberikan layanan yang berkualitas terhadap pengunjung, membantu pengunjung untuk mengambil keputusan yang terbaik, dan menumbuhkan rasa percaya pengunjung terhadap jasa yang diberikan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan dan

sekaligus merupakan indikator keberhasilan penyelenggara perpustakaan. Selain pemberian layanan informasi terhadap seluruh pemustaka (pengguna) perpustakaan pada umumnya juga dituntut untuk dapat memperhatikan akan kebutuhan bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan itu sendiri, sehingga dapat dimanfaatkan untuk tujuan pembelajaran dan penambahan ilmu pengetahuan bagi pengguna perpustakaan, dan fungsi pendidikan mendapat porsi yang lebih besar dalam perpustakaan.

Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik tingkat pengetahuan pustakawan pun harus lebih ditingkatkan lagi dalam hal mengenai perkembangan teknologi informasi dan perpustakaan diantaranya bahan pustaka yang ada di Perpustakaan khususnya segala koleksi, seperti koleksi referensi atau rujukan, koleksi digital, dan koleksi pada umumnya yang ada di perpustakaan. Kurangnya tingkat pengetahuan pustakawan dalam hal perpustakaan banyak pengunjung tidak merasa puas dalam hal pelayanan yang diberikan, sejalan dengan hal tersebut di atas, maka pemustaka (pengguna) yang seharusnya dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, akan tetapi terkadang pustakawan kurang memperhatikan ketentuan-ketentuan yang telah diatur di dalam perpustakaan misalnya dalam hal kualitas layanan, pengetahuan tentang koleksi, dan aturan-aturan yang ada di perpustakaan, maka dari itu mengingat pentingnya pengetahuan pustakawan dalam hal perpustakaan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang ini, untuk mengetahui bagaimana pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan terhadap kualitas layanan, bagaimana kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan, dan adakah pengaruh tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah "Seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan". Sedangkan menurut kamus istilah perpustakaan karangan Lasa, HS. Librarian-pustakawan, penyaji informasi adalah "Tenaga profesional dan fungsional di bidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi"

Dari kedua pendapat di atas dapat diketahui bahwa orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan bekerja di perpustakaan, jadi pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli dalam bidang perpustakaan.

Poerwadarminta dalam Aziz (2000:44) mengatakan bahwa, "Pustakawan adalah ahli perpustakaan, dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi." Selanjutnya Aziz (2000:44) menambahkan bahwa, "Pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya public, informasi yang disediakan merupakan informasi public melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan".

Undang-undang R.I No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi (2004, p:166) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna.

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan visi misi lembaga induknya (Sulistiyono Basuki, 1993:8). Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia Pustakawan adalah orang yang bergerak dalam bidang perpustakaan, ahli perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang ahli dalam bidang perpustakaan yang dapat membantu seseorang menemukan buku, majalah, informasi lain, serta mengelola dan mengatur dokumen yang ada di perpustakaan.

### 2.2 Konsep Tingkat pengetahuan

Pengetahuan ialah merupakan hasil "tahu" dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu: indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh

melalui mata dan telinga. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran) (KBBI, 2002:981).

Tingkat pengetahuan menurut notoadmojo, pengetahuan yang tercakup dalam *domain kognitif* mempunyai 6 tingkatan yaitu :

a. Tahu (*Know*)

Tahu diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk kedalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (*recall*) sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu tahu ini merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah.

b. Memahami (*comperhension*)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang telah faham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

c. Aplikasi (*Aplication*)

Aplikasi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi *real* (sebenarnya).

d. Analisis

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih didalam satu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain.

e. Sintesis

Menunjukkan pada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menyambungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru, dengan kata lain sintesis adalah kemampuan untuk menyusun suatu formulasi baru dari formulasi-formulasi yang ada.

f. Evaluasi

Berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan *justifikasi* atau penilaian terhadap suatu materi atau objek (Notoadmojo, 2003:23).

Berdasarkan uraian di atas, maka kami dapat simpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari proses mencari tahu, dari yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, dan tidak dapat menjadi dapat. Proses mencari tahu ini mencakup berbagai metode dan konsep – konsep, baik melalui proses pendidikan maupun melalui pengalaman.

## 2.3 Konsep Layanan

### 2.3.1 Pengertian kualitas

Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 1997:49). Kualitas pelayanan merupakan karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai "*Coustemer*".

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjipdjono, 2005:2).

Garvin dalam Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen/pemustaka. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan/ organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Nasution, 20014:16).

Selanjutnya, pendapat Feigenbaum dalam Nasution menyatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk, pada dasarnya kualitas mengacu pada dua pengertian pokok, yaitu: (1) kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk,

baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas produk/jasa itu; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Nasution,20014:16).

### 2.3.2 Pengertian Layanan

Kata layanan dalam literature bahasa Inggris adalah *service*, *service* dapat diterjemahkan dalam banyak arti, diantaranya dapat berarti produk jasa, dan dapat juga diartikan sebagai layanan. Menurut Kasmir pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki (Kasmir,20015:11).

Fandi pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dalam menyediakan produk atau jasa, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang (Tipjono,2002:5).

Berdasarkan definisi di atas, layanan di perpustakaan dapat diartikan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka untuk memenuhi segala harapan dan kebutuhannya, sehingga tercapai kepuasan.

Banyak perpustakaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pemustakanya, karena pemustaka akan menjadi pelanggan setia terhadap produk informasi yang ditawarkan. Disamping itu perpustakaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan yang lainnya. Hal ini merupakan salah satu bentuk promosi kepada pemustaka lainnya.

Pemustaka selalu ingin memperoleh perhatian dari perpustakaan itu sendiri. Pemustaka pada intinya ingin diberikan layanan yang terbaik, dalam arti segala keinginan dan kebutuhannya harus terpenuhi secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perpustakaan sehingga keinginan pemustaka dapat diberikan secara maksimal. Secara sederhana pengertian kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen atau pemustaka dengan layanan yang diterima.

### 2.3.3 Dimensi Kualitas

Berbagai pakar dalam menentukan dimensi kualitas sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual (*Library Quality*). Menurut Xi dan Levy, LibQual dikembangkan dari *SERVQUAL* yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. LibQual<sup>TM</sup> dicetuskan pada tahun 1999 oleh para pakar dibidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Asumsi yang mendasari LibQual(juga *servqual*) adalah: "...*only customers judge quality, all other judgement all essentially irrelevant*" (hanya pemustaka jasa yang (berhak) menilai kualitas layanan, penilaian lain pada dasarnya tidak relevan). Definisi kualitas menurut LibQual adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Terdapat empat dimensi dalam LibQual, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu:

- a. *Access to information*, menyangkut:
  1. Kelengkapan koleksi (buku majalah, surat kabar)
  2. Kemutakhiran koleksi (*currency*)
  3. Relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka
  4. Kemudahan akses internet/dokumen elektronik, dan lain-lain.
- b. *Affect of service*, menyangkut sikap pustakawan dalam memberikan layanan, meliputi:
  1. Suka membantu pemustaka yang kesulitan
  2. Selalu ramah dan sopan
  3. Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pemustaka
  4. Memberikan perhatian (*care*) kepada setiap pemustaka
  5. Mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka
  6. Selalu siap siaga merespon permintaan pemustaka
  7. Dapat meyakinkan pemustaka
  8. Mengerti kebutuhan pemustaka; dan lain-lain

c. *Personal control*, yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pemustaka secara individu (*personal*) dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan) hal ini meliputi:

- 1) Adanya katalog (kartu/online) yang mudah digunakan oleh pemustaka
- 2) Adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan
- 3) Adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi
- 4) Adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pemustaka dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya.

d. *Library as place*(perpustakaan sebagai sebuah tempat) yaitu;

- 1) Tempat yang nyaman untuk belajar, Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi
- 2) Tempat untuk merefleksikan diri dan merangsang tumbuhnya kreatifitas,
- 3) Tempat yang nyaman dan mengundang (*inviting location*) kepada siapa saja untuk masuk, dan Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (*contemplative environment*) (Tipjono,2002:6).

Perkembangan selanjutnya yaitu kesepuluh dimensi tersebut, dirangkum kedalam lima dimensi pokok, yaitu :

- 1) Penampilan (*Tangibless*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*Realibility*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan tepat, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsivenese*) yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko, dan keraguraguan.
- 5) Kepedulian (*Emphaty*) meliputi memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah :

1. *Reability*, ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. *Assurance*, jaminan atau garansi yang diberikan penyedia jasa untuk membangkitkan konsumen.

3. *Tangibles*, jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan penyedia jasa.
4. *Emphaty*, tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan kebutuhan dan keluhan pelanggan.
5. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa pelayanan serta kesediaan membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan.(Suptanto,177).

Morgan dan mogatroyd (dikutip dari warella) berpendapat bahwa terdapat sepuluh kriteria yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk memberikan persepsi kualitas pelayanan adalah :

1. *Reability*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
2. *Responsiveness*, kesedian untuk membantu masyarakat atau pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diharapkan.
3. *Competence*, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan.
4. *Acces*, kemudahan untuk melakukan komunikasi kontak dengan penyedia jasa.
5. *Courtesy*, sikap ramah, tamah , sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dengan penuh persahabatan.
6. *Communication*, selalu memberikan informasi yang jelas dalam bahasa yang mereka paham, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya yang diperlukan, jaminan pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. *Credibility*, dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan masyarakat/pelanggan.
8. *Secutity*, pelayanan yang diberikan bebas dari bahaya keragu- raguan dan risiko.
9. *Understanding the costumer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan serta menaruh perhatian pada mereka secara individu.

*Appreance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personal serta peralatan yang dipergunakan(Warella,15).

Berdasarkan teori-teori tersebut kualitas pelayanan tersebut di atas oleh penulis telah dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah pesepsi pengunjung terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini kualitas layanan oleh pustakawan.

### 3. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan cara *deskriptif analisis*. Jenis penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang didasarkan atas konsep positivisme yang bertolak dari asumsi realita bersifat tunggal, bertujuan mencari hubungan dan menjelaskan sebab perubahan dalam fakta-fakta yang terukur. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono bahwa:

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono,2010:14)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan positivistik, karena berdasarkan pada filsafat positivisme (Sugiono,2010:7). Pendekatan dapat dimaknai sebagai usaha dalam aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan-hubungan dengan objek yang diteliti. Pendekatan merupakan upaya untuk mencapai target yang sudah ditentukan dalam tujuan penelitian. Suharsimi Arikunto menyebutkan bahwa walaupun masalah penelitiannya sama, tetapi kadang-kadang peneliti dapat memilih satu antara dua atau lebih jenis pendekatan yang bisa digunakan dalam memecahkan masalah (Arikunto,2006:108)

Sumber data yakni data primer diperoleh dari kuisioner yang disebarkan oleh peneliti kepada tenaga pustakawan dan tenaga administrasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti data diperoleh dari buku, artikel, dan sumber informasi lain yang terkait dengan permasalahan tentang tingkat pengetahuan dan kualitas layanan di perpustakaan.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuisioner dan dokumentasi. Kuisioner digunakan pada tahap pengumpulan dan analisis data kuantitatif. Kuisioner disebarkan pada populasi berjumlah 524 orang dengan sampel berjumlah 52 orang dengan masing-masing 27 sampel laki-laki dan 25 sampel perempuan.

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan menggunakan jenis skala *Likert*. Pedoman skala pengukuran jawaban responden dengan bobot rendah diberikan skore 1 (satu) dan jawaban responden pal-

ing tinggi diberikan skor 5 (lima). Dalam jawaban pertanyaan akan berlaku pembobotan skor sebagai berikut:

- 1) Kategori jawaban yang sangat mendukung diberikan skor 5
- 2) Kategori jawaban yang mendukung diberikan skor 4
- 3) Kategori jawaban yang kurang mendukung diberi skor 3
- 4) Kategori jawaban yang tidak mendukung diberi skor 2
- 5) Kategori jawaban yang sangat tidak mendukung diberi skor 1

Teknik analisis data disesuaikan dengan desain penelitian yakni dengan cara mengumpulkan data dan menganalisis data kualitatif pada tahap pertama. Data yang diperoleh dari angket yang disebarkan pada responden dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskripsi kuantitatif pada tahap pertama, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis dengan teknik analisis statistik inferensial. Pertama, membuat tabel distribusi frekuensi dengan langkah-langkah yaitu, menentukan banyaknya kelas interval, ditunjukkan pada rumus sebagai berikut :

$$K = 1 + (3,3) \log n^1$$

Keterangan :

- K = Kelas interval
- N = jumlah siswa (Data Observasi)
- Log = logaritma

Selanjutnya menentukan nilai rentang, menghitung panjang kelas interval, membuat tabel distribusi frekuensi. Kedua, menghitung rata-rata dan standar deviasi. Ketiga menentukan kategori pengetahuan dan kualitas layanan dengan menggunakan kategori rendah, sedang, dan tinggi dalam bentuk presentase.

Rendah	$X < (\mu - 1,0 \alpha)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \alpha) \leq X < (\mu - 1,0 \alpha)$
Tinggi	$(\mu - 1,0 \alpha) \leq X$

Selanjutnya yang terakhir menggunakan analisis statistik inferensial dimana statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel.  $Y = a + b X$

Keterangan :

- Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstanta)
- b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

<sup>1</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2003), h. 27.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Selain untuk melihat pengaruh secara signifikan, maka hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = 0 \text{ lawan } H_1 : \beta_1 > 0$$

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara tingkat pengetahuan mengenai perpustakaan terhadap kualitas layanan.

$H_1$  : Terdapat pengaruh signifikan antara tingkat pengetahuan mengenai perpustakaan terhadap kualitas layanan di perpustakaan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Analisis Diskripsi

Pada bagian ini akan disajikan data hasil penelitian kuantitatif selama penelitian tentang Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pustakawan Mengenai Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Dalam

penelitian ini kuesioner yang disebar penulis sebanyak 52 exp. Dari jumlah tersebut kuesioner yang dikumpulkan kembali sebanyak 52 exp. dan semuanya dapat digunakan dan dianalisis.

##### 4.1.1 Tingkat Pengetahuan Pustakawan mengenai Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar yang berjumlah 52 orang yang diambil secara acak maka peneliti dapat mengumpulkan data melalui angket yang diisi oleh pemustaka yang kemudian diberikan skor pada masing-masing item soal sehingga data-data tersebut dapat dianalisis secara deskriptif. Adapun data-data tingkat pengetahuan pustakawan dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Berdasarkan data sebaran nilai pada tabel 4.1 terlihat bahwa responden memberikan penilaian tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan dengan nilai terendah sebesar 58 dan nilai tertinggi sebesar 71.

Tabel 4.1. Data acak tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan tiap responden

NO	SKOR								
1	66	12	62	23	70	34	67	45	66
2	69	13	68	24	68	35	62	46	66
3	65	14	64	25	68	36	64	47	66
4	59	15	65	26	60	37	66	48	65
5	65	16	67	27	67	38	67	49	67
6	67	17	65	28	64	39	65	50	68
7	63	18	61	29	67	40	66	51	66
8	65	19	58	30	70	41	66	52	65
9	59	20	66	31	64	42	69		
10	58	21	71	32	69	43	66		
11	64	22	66	33	65	44	70		

Selanjutnya, untuk mengetahui kategori tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan dari hasil penelitian ini, maka dilakukanlah analisis data melalui statistik deskriptif yang meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- (1) Menghitung rentang data dengan rumus

$$R = (X_t - X_r) \\ = 71 - 58 \\ = 13$$

- (2) Menghitung jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3.3 \log n \\ \text{Dimana } n \text{ adalah jumlah sampel} \\ K = 1 + 3,3 \log 52 \\ = 1 + 3.3 (1.716) \\ = 1 + 5.663 \\ = 6,663$$

$$= 7 \text{ (pembulatan)}$$

- (3) Panjang kelas

$$P = \frac{R}{K} \\ = \frac{13}{7}$$

$$= 1.857$$

$$= 2 \text{ (Pembulatan)}$$

- (4) Menghitung rata-rata variansi dari skor tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- (a) Membuat tabel penolong untuk menghitung rata-rata dan variansi skor tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan dengan responden.

Tabel 4.2. Tabel penolong untuk menghitung rata-rata dan varians dari skor tingkat pengetahuan pustakawan dengan pemustaka di Universitas Negeri Makassar

No	Interval	F <sub>i</sub>	X <sub>i</sub>	X <sub>i</sub> <sup>2</sup>	F <sub>i</sub> X <sub>i</sub>	F <sub>i</sub> X <sub>i</sub> <sup>2</sup>	Persentase (%)
1	58 – 59	4	58.5	3422.25	234	13689	7,692
2	60 – 61	2	60.5	3660.25	121	7320.5	3,846
3	62 – 63	3	62.5	3906.25	187.5	11718.8	5,769
4	64 – 65	14	64.5	4160.25	903	58243.5	26,923
5	66– 67	18	66.5	4422.25	1197	79600.5	34,615
6	68 – 69	7	68.5	4692.25	479.5	32845.8	13,461
7	70 – 71	4	70.5	4970.25	282	19881	7,692
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>451.5</b>	<b>29233.8</b>	<b>3404</b>	<b>223299</b>	<b>100</b>

(b) Menghitung rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{\sum_{i=1}^k f_i} = \frac{3404}{52} = 65.461$$

Jadi rata-rata yang diperoleh pada variabel X adalah 65.642.

(c) Menghitung standar deviasi

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum f_i \cdot x_i^2}{N} - \left[ \frac{\sum f_i \cdot x_i}{N} \right]^2}$$

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum 223299}{52} - \left[ \frac{\sum 3404}{52} \right]^2}$$

$$= \sqrt{4294.212 - 4285.213}$$

$$= \sqrt{8.999}$$

$$= 2.999$$

Tabel 4.3. Kategorisasi skor tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar

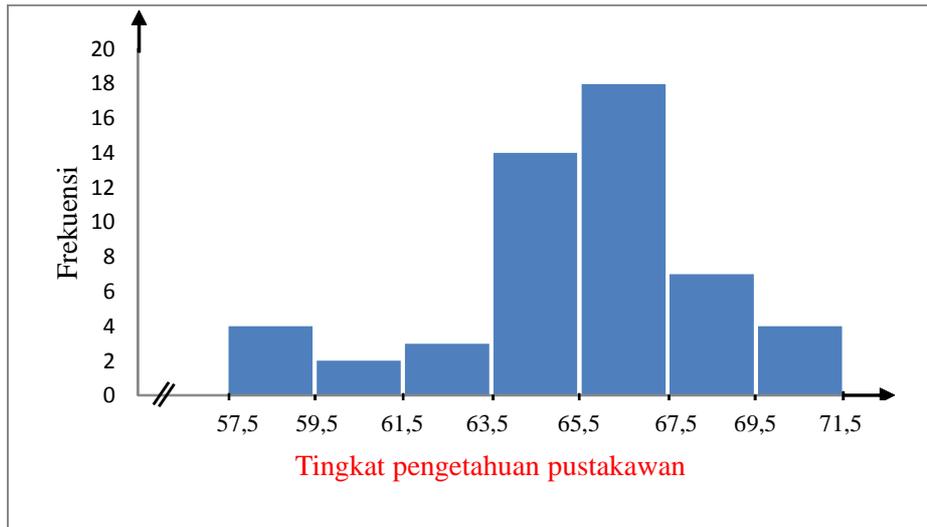
Batas Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase	Kategori
$X \leq (\mu - 1,0 \alpha)$	$X \leq 62$	6	12	Rendah
$(\mu - 1,0 \alpha) \leq (\mu + 1,0 \alpha)$	$62 \leq X \leq 68$	35	67	Sedang
$(\mu + 1,0 \alpha) \leq X$	$68 \leq X$	11	21	Tinggi
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan di Universitas Negeri Makassar berada pada kategori sedang dimana mean skor ( $\mu$ ) = 65.641 yang berada pada nilai 59–72 dengan jumlah responden 52 orang. Terbukti bahwa sebanyak 6 responden yang berada pada kategori “rendah” dengan persentase 12%, 35 responden yang berada pada kategori “sedang” dengan persentase 67%, dan sebanyak 11 responden berada pada kategori “tinggi” dengan persentase 21%. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan secara umum bahwa tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan di Universitas Negeri Makassar adalah kategori sedang.

Jika digambarkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini:

#### 4.1.2 Kualitas layanan di Pustakawan Universitas Negeri Makassar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar yang berjumlah 52 orang yang diambil secara acak maka peneliti dapat mengumpulkan data melalui angket yang diisi oleh pemustaka yang kemudian diberikan skor pada masing-masing item soal sehingga data-data tersebut dapat dianalisis secara deskriptif. Adapun data-data tentang kualitas layanan di Pustakawan Universitas Negeri Makassar dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:



Gambar 4.4. Tingkat Pengetahuan Pustakawan

Tabel 4.5. Data acak mengenai kualitas layanan

NO	SKOR								
1	82	12	94	23	71	34	60	45	78
2	80	13	78	24	70	35	56	46	58
3	71	14	81	25	81	36	81	47	53
4	80	15	80	26	73	37	79	48	70
5	81	16	85	27	75	38	70	49	81
6	72	17	78	28	85	39	74	50	65
7	76	18	76	29	74	40	83	51	71
8	81	19	79	30	73	41	79	52	78
9	89	20	79	31	83	42	80		
10	93	21	61	32	85	43	80		
11	91	22	71	33	80	44	82		

Berdasarkan data sebaran nilai pada tabel 4.5 terlihat bahwa responden memberikan penilaian tentang kualitas layanan dengan nilai terendah sebesar 53 dan nilai tertinggi sebesar 94.

Selanjutnya, untuk mengetahui kategori kualitas layanan dari hasil penelitian ini, maka dilakukanlah analisis data melalui statistik deskriptif yang meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- (1) Menghitung rentang data dengan rumus

$$R = (X_t - X_r)$$

$$= 93 - 53$$

$$= 40$$

- (2) Menghitung jumlah kelas interval

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Dimana n adalah jumlah sampel

$$K = 1 + 3,3 \log 52$$

$$= 1 + 3.3 (1.716)$$

$$= 1 + 5.663$$

$$= 6,663$$

$$= 7 \text{ (pembulatan)}$$

- (3) Panjang kelas

$$P = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{40}{7}$$

$$= 5.714$$

$$= 6 \text{ (Pembulatan)}$$

- (4) Menghitung rata-rata variansi dari skor kualitas layanan pustakawan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- (a) Membuat tabel penolong untuk menghitung rata-rata dan variansi skor kualitas layanan pustakawan dengan responden.

- (b) Menghitung rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k f_i x_i}{\sum_{i=1}^k f_i} = \frac{3970}{52} = 76.346$$

Jadi rata-rata yang diperoleh pada variabel Y adalah 76.346.

Tabel 4.6. Tabel penolong untuk menghitung rata-rata dan varians dari skor kualitas layanan di Universitas Negeri Makassar

No	Interval	Fi	Xi	Xi <sup>2</sup>	Fi Xi	Fi Xi <sup>2</sup>	Persentase (%)
1	53 – 58	3	55.5	3080.25	166.5	9240.75	5,769
2	59 – 64	2	61.5	3782.25	123	7564.5	3,846
3	65 – 70	4	67.5	4556.25	270	18225	7,692
4	71 – 75	10	73.0	5329	730	53290	19,230
5	76 – 81	22	78.5	6162.25	1727	135569.5	42,307
6	82 – 87	7	84.5	7140.25	591.5	49981.75	13,461
7	88 – 93	4	90.5	8190.25	362	32761	7,692
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>	<b>511</b>	<b>38240.5</b>	<b>3970</b>	<b>306632.5</b>	<b>100</b>

(c) Menghitung standar deviasi

$$\begin{aligned}
 Sd &= \sqrt{\frac{\sum fi \cdot xi^2}{N} - \left[ \frac{\sum fi \cdot xi}{N} \right]^2} \\
 Sd &= \sqrt{\frac{\sum 306632.5}{52} - \left[ \frac{\sum 3970}{52} \right]^2} \\
 &= \sqrt{5896.776 - 5828.735} \\
 &= \sqrt{68.044} \\
 &= 8.249
 \end{aligned}$$

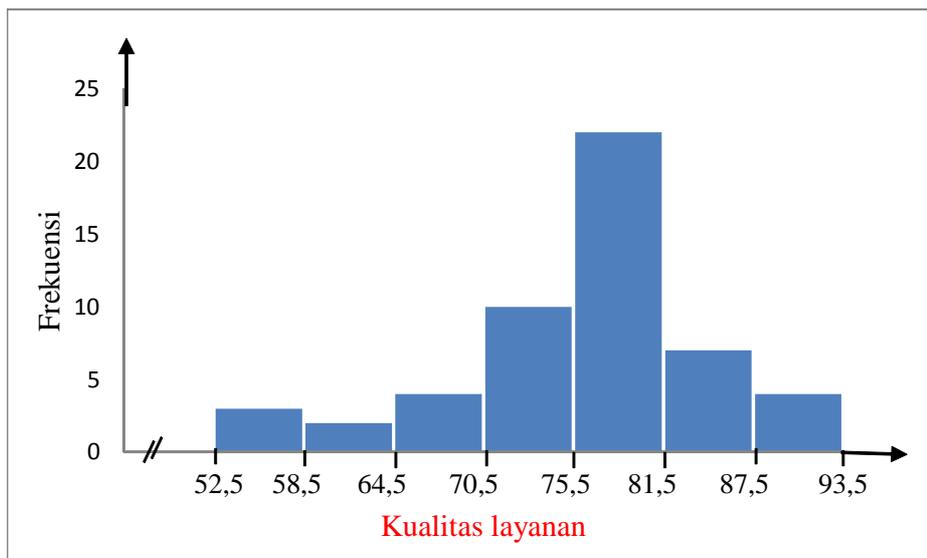
Tabel 4.7. Kategorisasi skor tentang kualitas layanan di Universitas Negeri Makassar

Batas Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase	Kategori
$X \leq (\mu - 1,0 \alpha)$	$X \leq 68$	9	17	Rendah
$(\mu - 1,0 \alpha) \leq (\mu + 1,0 \alpha)$	$68 \leq X \leq 84$	39	75	Sedang
$(\mu + 1,0 \alpha) \leq X$	$84 \leq X$	4	8	Tinggi
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan di Universitas Negeri Makassar dikategorikan sedang dimana mean skor ( $\bar{X}$ ) = 76.346 yang berada pada nilai 72–88 dengan jumlah respondem 52 orang. Terbukti bahwa sebanyak 9 responden yang berada pada kategori “rendah” dengan persentase 17%, 39 responden yang berada pada kategori “sedang” dengan persentase 75%, dan

sebanyak 4 responden berada pada kategori “tinggi” dengan persentase 8%. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan secara umum bahwa tingkat kualitas layanan di Universitas Negeri Makassar adalah berada pada kategori sedang.

Jika digambarkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar 4.8 dibawah ini:



Gambar 4.8. Kualitas Layanan

## 4.2 Analisis Statistik Inferensial

### 4.2.1 Analisis Korelasi

Selanjutnya, untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan terhadap kualitas layanan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis korelasi *Spearman's rho* dan dianalisis menggunakan software SPSS statistic versi 21.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat angka koefisien korelasi sebesar 0.514\*\*, artinya besar korelasi antara variabel tingkat pengetahuan dan variabel kualitas layanan adalah sebesar 0.514 atau korelasi sedang karena berada pada interval korelasi antara 0.5-0.75 yang artinya koreslasi sedang. Tanda (\*\*) artinya korelasi signifikan pada angka signifikansi 0.05.

Tabel 4.8. Tabel Korelasi *Spearman's rho*

		PENGETAHUAN (X)	LAYANAN (Y)
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.514**
	PENGETAHUAN (X) Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	52	52
	Correlation Coefficient	.514**	1.000
LAYANAN (Y)	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	52	52

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

Didasarkan pada kriteria diatas maka hubungan kedua varibael signifikan karena angka signifikansi sebesar  $0.0001 < 0.01$ . Hubungan kedua variabel mempunyai dua arah (2-tailed), yaitu dapat searah dan tidak searah.

Melihat arah korelasi antara dua variabel, arah korelasi dilihat dari angka koefisien korelasi hasilnya positif atau negatif. Karena angka koefisien korelasi

hasilnya positif, 0.514, maka korelasi kedua variabel bersifat searah. Maksudnya jika tingkat pengetahuan pustakawan baik, maka kualitas layanan juga akan baik.

Jumlah data (N) sebesar 52. Semua diproses dan tidak ada yang *missing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel pengetahuan dan kualitas layanan kuat, signifikan, dan searah.

#### 4.2.2 Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan pustakawan mengenai kepastakaan terhadap kualitas layanan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan

dianalisis menggunakan software SPSS statistic versi 21.

Adapun hasil uji korelasi antara pengetahuan (X) dengan variabel kualitas layanan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.042	17.141		.994	.325

a. Dependent Variable: LAYANAN (Y)

Pada tabel di atas menunjukkan suatu hubungan tingkat pengetahuan pustakawan terhadap kualitas layanan. Dari tabel tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 17.042 + 0.979 X$$

Dimana nilai 17.042 menunjukkan variabel independen yaitu tingkat pengetahuan pustakawan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 17.042 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pengetahuan pustakawan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka.

Nilai 0.979 X menunjukkan besarnya koefisien variabel tingkat pengetahuan yang berarti setiap peningkatan variabel pengetahuan sebesar 1%, maka kualitas layanan meningkat 0.979 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Hasil regresi di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni tingkat pengetahuan pustakawan berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kualitas layanan. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat.

Selain itu, untuk melihat besarnya pengaruh antara variabel tingkat pengetahuan dan kualitas layanan maka dapat dilihat pada table koefisien determinasi di bawah ini:

Tabel 4.10. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
.470 <sup>a</sup>	.221	.206

Tabel diatas di ketahui bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.221 yang berarti bahwa

sebesar 22,1% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan lebihnya di pengaruhi oleh variabel lain.

#### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

##### 4.2.1 Tingkat Pengetahuan Pustakawan

Pengetahuan ialah merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap sesuatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yaitu : indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.(Soekidjo,2013)

Tingkat pengetahuan menurut notoadmojo, pengetahuan yang tercakup dalam *domain kognitif* mempunyai 6 tingkatan yaitu :

1. Tahu (*Know*)
2. Memahami
3. Aplikasi
4. Analisis
5. Sintesis
6. Evaluasi

Berdasarkan urain di atas, maka kami dapat simpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari proses mencari tahu, dari yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, dan tidak dapat menjadi dapat. Proses mencari tahu ini mencakup berbagai metode dan konsep – konsep, baik melalui proses pendidikan maupun melalui pengalaman.

##### 4.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan(Tjiptono,2005). Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya

untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler,philp,1997)

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan(Tjipjono.2005)

Berdasarkan defenisi di atas, layanan di perpustakaan dapat diartikan sebagai upaya maksimal yang ddiberikan oleh pustakwan kepada pemustaka untuk memenuhi segala harapan dan kebutuhannya, sehingga tercapai kepuasan.

## 5. Kesimpulan

Dewasa ini perpustakaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan lembaga pendidikan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi perpustakaan harus mampu bersaing dengan media penyedia informasi lainnya, Bahkan sekarang telah mulai banyak dikembangkan perpustakaan keliling (*mobile library*) yang fungsinya sebagai bagian dari sarana untuk mempermudah belajar dalam upaya mencerdaskan kehidupan anak bangsa sebagaimana amanat Undang-undang Dasar tahun 1945.

Secara umum, tujuan dari perpustakaan (UU No.43 tahun 2007 pada pasal 4) yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pentingnya usaha pustakawan dalam meningkatkan pengetahuannya dalam hal pengetahuan mengenai kepustakaan agar dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan sehingga mahasiswa lebih betah dan berlama-lama memanfaatkan perpustakaan terlebih atas pelayanan yang memuaskan sehingga mereka atau para pemustaka lebih tertarik lagi ke perpustakaan.

## 6. Saran

Seorang pustakawan harus meningkatkan skill dan profesionalisme yang dimilikinya sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas terhadap pemustaka.

## Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* .Cet. XIV; Jakarta: RinekaCipta, 2010.

-----*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* .Cet. XIV; Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Arsyad, Arsyad. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Raja Grafindo, 2003.

Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Cet. 11; Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2011.

----- *Sikap Manusia: Teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

----- *Penyusunan Skala Psikologi*. Cet 1; Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara, 2005.

Basuki, Sulistio. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. I; Jakarta: Gramedia, 1991.

Darmono, *Manajemen Tata Ruang Kerja Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 2010.

Departemen agama RI. *Al'Quran dan Terjemahannya*. Surakarta : Media Insani Publishinh, 2007.

Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Cet. 4; Rajawali Pers, 2010.

Fandi, Tjipjono, *Pemasaran Jasa*. Malang :Bayumedia, 2005.

Fandy, Tipjono. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media, 2005.

Gassing, Abd Qadir. Ed. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Cet.II; Makassar: Alauddin Press, 2009.

*Pengaruh Tingkat Pengetahuan* .....(Herwini Minasa)

- Hadi, Sustrisno. *Metodologi Reseach*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 1998.
- Hardjoprakosa, Mastrini. *Makalah Seminar Perpustakaan*. Jakarta: Perpunas RI, 1984.
- Hs, Lasa. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus, 2007.
- Ibnu, Ahmad Shaleh. *Penyelenggara Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Hidakarya Agung, 1999.
- Irwan Nasution, Syafruddin. *Manajemen Pembelajaran*. Cet.1; Jakarta: Quantum Teaching, 2005.
- Kartono, Kartini. *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Rajawali Press, 1991.
- Kasmir. *Etika Custemer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.
- Komaruddin. *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara, 2007.
- Leo, dan Xi shi Sarah. *A Thery Guide Aproach to Li-brary Service Assesment College Reseach Library*.
- Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Bandung: Ghalia Indonesia, 1982.
- M, Yusuf Pamit. *Teori dan Paraktik Penelusuran Informasi*. Jakarta : Kencana, 2010.
- Mordalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Pro-posal*. Jakarta : Bumi Aksara, 1993.
- Mulyani, Mulyadi. *Pedoman Pelaksana Perpustakaan dan Perkembangan di Indonesia*. Jakrta : Konisius, 1992.
- Munir. *Penedekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Gunung agung, 1989.
- Nasution , M M. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Indeks, 2004.
- Nawawi, Hadanidan Martini Hadari. *Instrumen Penelitian Bidang sosial*. Cet.II; Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995.
- Norhayati. *Pengelola Perpustakaan*. Jakrata : Remaja Karya, 1985.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran, Perencanaan, implementasi*. Kontrol alih Bahasa :Hendra Teguh, Rony Antonius Rusli. Jakarta :Perhalindo. 1997.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2007.
- Purwadarminta, WJS. *Kamus Umum Bahasa Indo-nesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1993.
- Rahayu, Ningsi. *Pengelola Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007.
- Ridwan. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kauntitatif*. Makassar : Media Center, 2003.
- Republik Indonesia, Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka, 1993
- Sujana, Nana. *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung : Sinar Baru, 1998.
- Sunarto. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutyono, Budi. *Statistik untuk Analisis Data Penelitian Dilengkapi dengan cara Perhitungan SPSS dan MS Oficce Exel*. Bandung : Refika Aditama, 2010.
- Suwarno, Wiji. *Pengetahuan Dasar Perpustakaan*. Bogor : Gahlia Indonesia, 2010.
- Trimo, soejono. *Pedoman Pelaksana Perpustakaan*. Bandung : Remaja Karya, 1985.
- Undang-undang Perpustakaan No 43 Tahun 2007. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007.
- Usman, Muh. Uzer. *Menjadi Guru Profesional*. Cet; V. Bandung: RosdaKarya, 1994.
- Usman, Husaini. *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- V alery, dan Parazuraman. *A Multy Plen Item- Scale For Measuring Consumer Perseption of Service Quality* . (Jurnal Of Reateling).
- Y, Warella. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara