



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI
DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PERPUSTAKAAN DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh
Monika Pratiwi
NIM 7101409237

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2013**

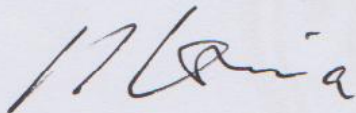
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Senin

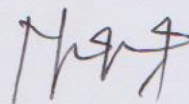
Tanggal : 1 Juli 2014

Pembimbing I



Dr. Ketut Sudarma, M.M.
NIP. 195211151978031002

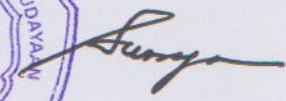
Pembimbing II



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197810072003122002



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Dra. Namik Suryani, M.Pd.
NIP. 195604211985032001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu

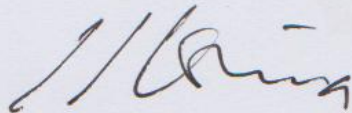
Tanggal : 24 Juli 2014

Penguji Skripsi,



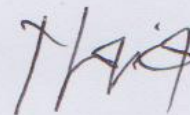
Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP.195604211985032001

Dosen Pembimbing I



Dr. Ketut Sudarma, M.M.
NIP 195211151978031002

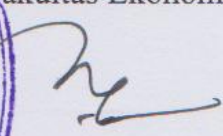
Dosen Pembimbing II



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.
NIP 197810072003122002



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. S. Martono, M.Si.
NIP.196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Juli 2013

Monika Pratiwi
NIM 7101409237

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al Insyiroh:6-8)

Persembahan :

1. Kedua orang tuaku dan kedua kakakku
2. Almamaterku

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmad-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Martono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
2. Dra. Nanik Suryani, M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan dosen penguji yang dengan bijak memberi pengarahan dan masukkan dalam skripsi ini.
3. Dr. Ketut Sudarma, M.M., dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya di tengah kesibukannya dalam memberikan bimbingan dan arahannyadengan penuh kesabaran serta tanggung jawab.
4. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd., dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahannyadengan penuh kesabaran serta tanggung jawab.
5. Drs. Mulyono, M.Pd, Kepala Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan ijin penelitian.

6. Karyawan dan staff Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu dalam memberi data yang dibutuhkan selama proses penelitian.
7. Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah menjadi responden dalam pengisian kuesioner penelitian.
8. Sahabatku Ria, Tinna, Ima, Rima, Amma, Icha, Evha, Arum, Vidya, Chaca, Iyos yang selalu memberikan semangat, dorongan, memberikan masukan dan penjelasan selama berjalannya penyusunan skripsi ini, belajar arti persaudaraan pada diri kalian semua.
9. Teman-teman PAP angkatan 2009 yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semoga mendapat balasan yang melimpah dari Allah SWT. Harapam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Juli 2013

Penyusun

SARI

Pratiwi, Monika. 2013. *“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah”*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Dr. Ketut Sudarma, M.M, Pembimbing II: Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci: Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan serta tergantung pada unsur pelaksana yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Populasi penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *incidental sampling* dan didapatkan responden dengan jumlah 116 pengunjung. Ada tiga variabel yang dikaji dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai (X_1), fasilitas perpustakaan (X_2), dan kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dihitung dengan menggunakan SPSS diperoleh $Y = 6,073 + 0,441X_1 + 0,631X_2$. Hasil uji parsial diperoleh t_{hitung} 6,411 dan $t_{hitung} = 7,459$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka ini berarti ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hasil uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 77,759 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka ini berarti ada pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Kesimpulan bahwa secara parsial maupun simultan kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Saran bagi penelitian ini adalah bagi pegawai perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang perpustakaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung melalui empati atau memberikan bantuan terhadap pemakai perpustakaan. Pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan koleksi buku karena sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan informasi saat ini karena koleksi yang tersedia merupakan terbitan lama.

ABSTRACT

Pratiwi, Monika. 2013. "The Influence of Employee Competency and Library Facilities for Quality Service in Central Java Regional Library". Final Project. Economic Education Department. Faculty of Economics. State University of Semarang. Advisor I: Dr. Ketut Sudarma, M.M, Advisor II: Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Employee Competence, Library Facilities, Quality Service

Service is the key to success in a variety of activities that are services. A service is said to be successful if the library has a lot of visitors and users who use the facilities and resources provided and depends on the element or the executive officers conducting the service. Problem in this study there any influence of employees competence and library facilities to quality service in Central Java Library. This study aims to determine whether there is influence of employees competence and library facilities to quality service in Central Java Regional Library.

The study population was visitors Central Java Regional Library. Sampling technique using in this study is incidental sampling and obtained 116 respondents by the number of visitors. There are three variables that were examined in this study that the employees competence (X_1), library facilities (X_2), and quality service (Y).

Based on the multiple linear regression analyzes results were calculated using SPSS acquired $Y = 6.073 + 0.441 X_1 + 0.631 X_2$. Partial test results of employees competence and library facilities variables obtained $t_{count} = 6.411$ and $t_{count} 7.459$ with a significance of $0.000 < 0.05$ it means that there is the influence of each of the competence employees and library facilities variables to quality service in Cental Java Regional Library. Simultaneous assay results obtained $F_{count} 77.759$ with a significance of $0.000 < 0.05$ it means that there is the influence of employee competence and library facilities together to quality service in the Central Java Regional Library.

Conclusion that partially or simultaneously competence employee and fasiliitas library has a positive effect and significant impact on the quality services in Central Java Regional Library. Suggestions for this study is the librarian is expected to improve understanding of the library in realizing the quality service and expected to pay more attention to the needs of visitors through empathy or providing assistance to library users. Parties are expected to pay attention to a collection of library books because it is no longer adequate at this time due to the collection of information available is the old issue.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Masalah	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kesenjangan Kualitas	18
2.2 Kompetensi Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kompetensi	19
2.2.2 Dimensi Kompetensi Pegawai	21
2.2.3 Karakteristik Kompetensi Pegawai	23
2.2.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai	25
2.3 Fasilitas Perpustakaan	27
3.3.1 Pengertian Fasilitas	27

3.3.2	Indikator Fasilitas Perpustakaan	28
2.4	Kajian Penelitian Terdahulu	36
2.5	Kerangka Berfikir	38
2.6	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.1.1	Populasi	44
3.1.2	Sampel	44
3.1.3	Teknik Pengambilan Sampel	47
3.2	Variabel Penelitian	48
3.2.1	Variabel Bebas (X)	48
3.2.2	Variabel Terikat (Y)	49
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.3.1	Metode Angket (Kuesioner)	50
3.3.2	Metode Dokumentasi	51
3.4	Validitas dan Reliabilitas	52
3.4.1	Validitas	52
3.4.2	Reliabilitas	54
3.5	Metode Analisis Data	55
3.5.1	Analisis Deskriptif Presentase	56
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	57
3.5.3	Analisis Regresi Berganda	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Analisis Deskriptif Persentase	62
4.1.2	Uji Asumsi Klasik	76
4.1.3	Analisis Regresi Berganda	79
4.1.4	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	81
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi	84
4.2	Pembahasan	86

BAB V PENUTUP	94
5.1 Simpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kesan Pengunjung terhadap Pelayanan Perpustakaan	5
Tabel 1.2	Data Pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	6
Tabel 1.3	Kesan Pengunjung terhadap Fasilitas Perpustakaan	8
Tabel 3.1	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kompetensi Pegawai	53
Tabel 3.2	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan	54
Tabel 3.3	Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen	55
Tabel 3.5	Kriteria Persentase	57
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kompetensi	62
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Pengetahuan	63
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Pemahaman	64
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Ketrampilan	65
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Sikap	66
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas	67
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Ruang	68
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Peralatan	69
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Buku Bacaan	70
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas	71
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Bentuk Fisik	72
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Keandalan	73
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Daya Tanggap	74
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Jaminan	75
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Empati	76
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolenieritas	78
Tabel 4.18	Hasil Uji Gletjser	79
Tabel 4.19	Analisis Regresi	80
Tabel 4.20	Hasil Uji t	82

Tabel 4.21 Hasil Uji F	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	84
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 3	Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen	107
Lampiran 4	Validitas Kuesioner Uji Coba Penelitian	113
Lampiran 5	Reliabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian	120
Lampiran 6	Tabulasi Data Penelitian	122
Lampiran 7	Deskriptif Persentase	131
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 9	Hasil Regresi Berganda	148
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis	149
Lampiran 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	150
Lampiran 12	Surat Ijin Observasi	151
Lampiran 13	Surat Ijin Penelitian	152
Lampiran 14	Surat Keterangan Penelitian	153

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak orang menggunakan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Persaingan yang ada tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Memperhatikan layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar yang sering kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Sutarno dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:261) menyatakan bahwa sebuah perpustakaan sebagai salah satu institusi yang bisnis intinya (*core business*-nya) mesti melayani pengunjung, pelanggan atau pemakai informasi. Sutarno (2006:41) menyatakan bahwa lembaga perpustakaan di provinsi merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah yang sangat strategis dalam memberikan layanan publik di bidang informasi, yang sejajar dengan lembaga-

lembaga lainnya di daerah. Hal ini merupakan salah satu wujud/bentuk perhatian dan kepedulian pemerintah kepada masyarakat.

Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:130) menyatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan. Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Hal ini juga sependapat dengan Suwarno (2010:88) yang mengatakan bahwa salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan karena sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, petugas perpustakaan merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam kegiatan layanan perpustakaan. Sementara menurut Supriyanto (2006:331), salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap individu sumber daya manusia atau pustakawannya, adalah kompetensi. Kismiyati dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:331) menjelaskan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan.

Kompetensi pustakawan sebagai salah satu profesi juga dituntut agar profesional dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu melayani kebutuhan informasi bagi pemakainya. Seorang pustakawan harus memiliki kompetensi

sesuai standar yang sudah ditentukan untuk memperoleh predikat profesional tersebut. Seseorang dianggap profesional tidak cukup hanya dengan memiliki ijazah akademik saja, tetapi harus memenuhi standar kompetensi yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diuji tingkat kompetensinya (Supriyanto, 2006:332). Pustakawan dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan sebaik mungkin kepada pemustaka. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, maka pustakawan hendaknya selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik. Agar terwujud layanan prima di perpustakaan maka pustakawan hendaknya memiliki kompetensi, yaitu memiliki ilmu pengetahuan tentang perpustakaan yang memadai, ketrampilan, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Penelitian oleh Aziiziir (2013) menyimpulkan bahwa hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ($>1,986$) yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengetahuan pegawai akan baik jika didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat. Terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan dapat berasal dari pegawai itu sendiri maupun kesalahan dari masyarakat. Sikap pegawai dapat dikatakan baik dapat ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat,

bersikap sopan, tidak emosional, berpenampilan rapi dan menarik, ramah, adanya pelayanan ekstra dan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

Penelitian oleh Mansur (2008) menunjukkan bahwa diperoleh hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut, faktor kemampuan dan ketrampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Penelitian oleh Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011:56) menyimpulkan bahwa fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis korelasi majemuk dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,740. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,740 antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. Hal demikian berarti, semakin baik prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan. Korelasi antara prosedur pelayanan (X_1) dan fasilitas pelayanan (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah kuat karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,740 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,60-7,99 dimana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat. Fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang disajikan mampu mencapai kualitas yang tinggi. Sebaliknya, dengan

keterbatasan fasilitas pelayanan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulit pula diharapkan terwujud kualitas pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, peneliti menemukan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah dinilai masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai kesan para pengguna layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang dikelompokkan dalam beberapa indikator.

Tabel 1.1
Kesan Pengunjung terhadap Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Indikator	Kesan
Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Masih adanya pegawai yang tidak menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang ada. - Masih adanya pegawai yang tidak memperhatikan penampilan dirinya.
Keandalan (<i>Reability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan untuk peminjaman maupun pengembalian buku kurang cepat. Hanya ada tiga pegawai yang melayani sehingga sering mengantri lama saat akan meminjam maupun mengembalikan buku. - Banyaknya syarat yang diperlukan dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan, sehingga pengunjung merasa enggan untuk menjadi anggota perpustakaan.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai di tempat peminjaman dan pengembalian buku tidak pernah senyum dan ketus terhadap pengunjung. - Kurangnya pegawai yang memberikan informasi kepada pengunjung mengenai letak buku dan nama pengarang sehingga masih ada yang kesulitan dalam mencari buku.

	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai kurang tanggap kepada pengunjung yang kesulitan mencari buku. - Masih ada pegawai yang tidak ramah dan tidak memberikan sapaan kepada pengunjung.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Loker penyimpanan barang banyak yang rusak dan tidak dapat dikunci, sehingga membuat merasa tidak aman jika menyimpan tas di loker yang tidak dapat dikunci, atau tidak kebagian loker karena terbatasnya jumlah loker.
Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada petugas yang sengaja di tempatkan di dekat rak buku untuk membantu pengunjung dalam mencari buku.

Sumber: Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Di sisi lain, kompetensi pegawai di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sudah cukup baik. Hal ini salah satunya dapat dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya. Setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda. Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel 1.2

Tabel 1.2.
Data Pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah Menurut Jenjang Pendidikan TMT 1 Januari 2013

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir						Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1.	Kepala Perpustakaan	1						1
2.	Subbag Tata Usaha		2	1	7	1	2	10
3.	Seksi Jasa Teknis Perpustakaan	2	10		15	2	1	28
4.	Seksi Deposit	1	1		1	2		5
5.	Pustakawan		18	1	3			23
	Jumlah	4	31	2	26	5	3	71

Sumber: Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari 71 pegawai yang bekerja di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah terdapat 28 orang yang menduduki jabatan seksi jasa teknis perpustakaan yang melayani dan berhubungan langsung dengan pengunjung atau pengguna perpustakaan. Dari 28 orang tersebut yang mempunyai latar belakang pendidikan sarjana/sarjana muda sebanyak 12 orang, berpendidikan SLTA sebanyak 15 orang, serta masih terdapat tingkat pendidikan SLTP dan SD yang masing-masing berjumlah 2 dan 1 orang. Dilihat dari tingkat pendidikan sebenarnya di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah telah memiliki kualitas sumber daya yang cukup memadai.

Setiap organisasi menginginkan agar pegawai dapat memperoleh pengetahuan yang luas tentang perpustakaan. Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, pihak perpustakaan terus berupaya meningkatkan unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas pegawai terus ditingkatkan salah satunya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan jabatan. Pendidikan dan pelatihan jabatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan ketrampilan pegawai yang terkait dengan bidang tugasnya sehingga pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Pendidikan dan pelatihan jabatan yang pernah diikuti oleh pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah antara lain yaitu:

1. Pelatihan tenaga teknik perpustakaan
2. Pelatihan pengelolaan perpustakaan
3. Pelatihan etika layanan perpustakaan

4. BinteK manajemen perpustakaan
5. BinteK etika layanan
6. BinteK tenaga fungsi pustakawan
7. BinteK katalogisasi
8. Bibliografi
9. Etika layanan dan promosi perpustakaan
10. Diklat automasi perpustakaan
11. Orientasi perpustakaan
12. Pertukaran tenaga layanan perpustakaan

Sedangkan jika dilihat fasilitas perpustakaan, pengunjung memberikan kesan yang cukup bervariasi yang juga dikelompokkan dalam beberapa indikator.

Tabel 1.3
Kesan pengunjung terhadap Fasilitas Perpustakaan

Indikator	Kesan	Sebab
Ruangan perpustakaan	Ruang perpustakaan kurang besar	<ul style="list-style-type: none"> - Jarak antara meja pembaca yang satu dengan yang saling berhimpitan. - Jarak antara rak buku terlalu sempit, sehingga kurang bebas dalam mencari buku.
	Kurang nyaman	<ul style="list-style-type: none"> - Ruangan panas, AC tidak terasa. - Masih ada suara mengobrol, bunyi HP, dan suara televisi.
	Area parkir terbatas	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir kurang luas, karena tempat parkir pengunjung digabung dengan pegawai. - Tempat parkir cepat penuh, sehingga membuat bingung hendak dimana akan parkir.

Peralatan Perpustakaan	Kurangnya fasilitas komputer untuk pencarian referensi buku	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah komputer hanya empat, padahal jumlah pengunjung cukup banyak. - Jumlah komputer terlalu sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung sehingga waktu mencari buku menjadi lama karena harus bergantian antar sesama pengguna. - komputer sering <i>error</i> sedangkan banyak pengunjung yang membutuhkan informasi koleksi buku.
	Jumlah loker kurang memadai	<ul style="list-style-type: none"> - loker terlalu kecil untuk ukuran tas ransel. - Banyak loker yang tidak dapat dikunci. - Banyak loker yang rusak dan tidak ada kuncinya.
	Jumlah meja baca terbatas	<ul style="list-style-type: none"> - Masih ada pengunjung yang duduk dilantai karena meja baca sudah penuh. - Meja baca tidak sebanding dengan jumlah pengunjung yang datang. - Meja baca cepat penuh dan merasa tidak enak hati jika bergabung satu meja dengan pengunjung yang tidak dikenal.
	Ukuran lemari katalog kurang efektif.	<ul style="list-style-type: none"> - Rak buku terlalu tinggi, sehingga perlu menengok keatas dan sulit membaca atau mencari buku, serta bagian rak paling bawah juga terlalu rendah sehingga perlu berjongkok.
Koleksi buku bacaan	Buku-bukunya kurang lengkap	<ul style="list-style-type: none"> - kebanyakan bukunya tentang pelajaran umum sedangkan buku tentang agama kurang. - Jumlah buku yang sejenis hanya sedikit sehingga harus menunggu lama jika buku tersebut sedang dipinjam.
	Koleksi buku tidak pada tempatnya	<ul style="list-style-type: none"> - Buku yang dicari kadang tidak ada di rak, padahal dicari di komputer ada.

		<ul style="list-style-type: none"> - Pengembalian buku tidak sesuai dan sinkron dengan kode yang ada di komputer sehingga pada saat dicari buku tidak ada di rak. - Tata letak buku tidak sesuai, masih ada buku yang sengaja diselipkan di rak yang berbeda sehingga dapat menyulitkan dalam mencari buku.
	Koleksi buku tidak <i>up to date</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Buku tahun 2010 hanya beberapa. - buku-bukunya keluaran lama, kebanyakan buku tahun '90an.

Sumber: Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa fasilitas pada Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah masih belum sesuai dengan kebutuhan pengunjung, sehingga dalam upaya peningkatan layanan kepada masyarakat, perpustakaan perlu mengembangkan koleksinya dalam berbagai ilmu pengetahuan, mengadakan berbagai kajian literatur dan informasi untuk kepentingan pengguna perpustakaan

Dari kondisi-kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sudah cukup baik dilihat dari tersedianya komputer untuk mempermudah pengunjung dalam pencarian buku, ruangan yang cukup nyaman dan tenang, serta koleksi buku meskipun belum memenuhi kebutuhan semua pengunjung. Kompetensi pegawai di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah juga dapat dikatakan cukup baik, yaitu dilihat dari latar belakang pendidikan serta pelatihan jabatan yang pernah diikuti para pegawai guna menambah pengetahuan dan ketrampilan. Namun kenyataannya, dari pernyataan pengunjung, pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

masih belum optimal karena masih terdapat ketidakpuasan dari pengunjung perpustakaan, yaitu seperti pelayanan peminjaman/pengembalian buku kurang cepat karena hanya ada tiga pegawai yang melayani sehingga perlu mengantri, serta banyak syarat yang diperlukan dalam pembuatan kartu anggota baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimanakah gambaran kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah?
- 2 Adakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah?
- 3 Adakah pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan kearsipan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah?
- 4 Adakah pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- 1 Mendeskripsikan keadaan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- 2 Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- 3 Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- 4 Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini, yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan bagi peneliti mengenai kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk membahas lebih jauh tentang kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam bidang perpustakaan terutama dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan yang menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

b. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Loverlock dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa *“quality is degree of excellent intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeting the customers requirements”*. Dikatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu *“A Service any act or performance that one party can offer to other that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product”*. Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan oleh satu produk fisik.

Zeithaml et. al dalam Laksana (2008:88) mendefinisikan kualitas sebagai *“the extent of discrepancy between customers expectattions or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

David Garvin dalam Laksana (2008:89) menemukan delapan dimensi kualitas produk dalam memahami kualitas pelayanan, yaitu terdiri dari:

1. Performansi (*Performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk, yaitu meliputi *Faster* (lebih cepat) berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan atau bagaimana untuk memperoleh produk ini, dan aspek *Cheaper* (lebih murah) berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh pelanggan.
2. Keistimewaan tambahan (*Feature*) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambahkan fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan pengembangannya.
3. Keandalan (*Reability*) berkaitan dengan tingkat probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu, dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk itu.
4. Konformansi (*Conformance*) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan

pelanggan, konformasi mefleksikan derajat dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan serta sering didefinisikan sebagai konformansi terhadap kebutuhan (*Conformance to Requirements*).

5. Daya tahan (*Durability*) merupakan ukuran masa pakai untuk produk karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.
6. Kemampuan pelayanan (*Service Ability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*Aesthetics*) merupakan karakteristik yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi atau pilihan individual. Dengan demikian estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu.
8. Kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk.

Bila dimensi-dimensi di atas lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang dikutip oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) yang melibatkan dalam 800 pelanggan, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SEVQUAL sebagai berikut:

1. Bentuk Fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan

keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan pada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi dan Hamdani (2009:184) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi kualitas jasa harus diramu dengan baik. Bila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan penyampaian jasa, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

Dalam penelitian ini, untuk indikator variabel kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman dalam Lupiyodi dan Hamdani (2009 : 182) yang terdiri dari:

1. Bentuk Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsivenes*)
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

2.2 Kompetensi Pegawai

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Scale dalam Sutrisno (2011:201) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:201) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

Sutrisno (2011:203) menjelaskan bahwa pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, di mana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh ketrampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu

pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Kismiyati dalam Supriyanto (2006:331) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan.

Mulyasa dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Danim (2008:171) mendefinisikan kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penempatannya di dalam pekerjaan, sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat di dunia kerja.

Dari beberapa definisi kompetensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada dasarnya merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya.

2.2.2 Dimensi Kompetensi Pegawai

McAshan dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan itu, Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2011:204) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi.

Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi (Sutrisno, 2011:204).

Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/ketrampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011:205).

2.2.3 Karakteristik Kompetensi Pegawai

Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2011:203) menyatakan kompetensi adalah suatu karakteristik dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:206) terdapat lima aspek, yaitu:

1. *Motives*, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan memberi tantangan pada dirinya

dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan *feedback* untuk memperbaiki dirinya.

2. *Traits*, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
4. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.
5. *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang *programer* komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

2.2.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai

Sutrisno (2011:208) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2011:208) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.
2. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
3. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi “ramping” mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam

keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horisontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

Untuk indikator variabel kompetensi pegawai menggunakan teori Gordon dalam Sutrisno (2011:204) yang terdiri dari:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
2. Pemahaman (*Understanding*)
3. Kemampuan/Ketrampilan (*Skill*)
4. Nilai (*Value*)
5. Sikap (*Attitude*)
6. Minat (*Interest*)

Jika dilihat dengan kondisi di lapangan yaitu Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, maka dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
2. Pemahaman (*Understanding*)
3. Ketrampilan (*Skill*)
4. Sikap (*Attitude*)

2.3 Fasilitas Perpustakaan

2.3.1 Pengertian Fasilitas

Moenir (2001:119) menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna. Sedangkan menurut Sriyadi dalam Nugroho (2011:15) menyatakan bahwa fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan.

Suwarno dalam Nugroho (2011:16) mendefinisikan perpustakaan sebagai ruangan bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual. Pendapat lain menyatakan

bahwa perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca (Sutarno, 2006:11).

Berdasarkan beberapa pengertian dari fasilitas dan perpustakaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan segala sesuatu yang dipergunakan dan dinikmati guna menunjang pengorganisasian koleksi buku pustaka dan terbitan lain yang diatur dengan tata susunan tertentu dalam suatu ruangan yang nyaman.

2.3.2 Indikator Fasilitas Perpustakaan

Moenir (2001:119) menentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan adalah:

1. Ruang perpustakaan

Menurut Sutarno (2006:80) aspek yang perlu diperhatikan pada unsur gedung adalah:

- a. Lokasi, harus di tempat yang mudah dan ekonomis didatangi masyarakat pemakai.
- b. Luas tanah (jika perpustakaan menempati gedung tersendiri), diusahakan cukup menampung bangunan gedung, dengan kemungkinan perluasan dalam waktu 10-15 tahun mendatang.
- c. Luas gedung atau ruangan harus cukup menampung ruang koleksi bahan pustaka, ruang baca dengan kapasitas minimal 10% dari jumlah

masyarakat yang akan dilayani, ruang layanan, ruang kerja pengolahan dan administrasi.

- d. Ruangan-ruangan lain yang diperlukan, seperti gudang dan kamar kecil.
- e. Konstruksi, mencakup aspek kekuatan dan pengamanan.
- f. Cahaya di dalam ruang harus terang.
- g. Kesejukan di dalam ruangan dan pertukaran udara/ventilasi harus baik.
- h. Lingkungan yang tenang.
- i. Tempat parkir kendaraan secukupnya.
- j. Taman, dan lain-lain.

Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008:69) menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruangan, yaitu: ruang kerja (petugas) dan ruang pelayanan (pengunjung). Adapun rincian ruang perpustakaan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a. Ruang baca terdiri atas:
 - 1) Ruang baca umum
 - 2) Ruang baca referensi
 - 3) Ruang belajar individual
 - 4) Ruang kelas/diskusi
 - 5) Ruang konferensi/auditorium
 - 6) Ruang pertunjukan audio visual
 - 7) Ruang pameran

b. Ruang koleksi terdiri atas:

- 1) Ruang koleksi buku teks
- 2) Ruang koleksi majalah dan surat kabar
- 3) Ruang koleksi buku-buku referensi
- 4) Ruang koleksi penerbitan pemerintah
- 5) Ruang koleksi khusus (penerbitan tentang daerah setempat)
- 6) Ruang peralatan audio visual

c. Ruang staf terdiri atas:

- 1) Ruang kepala perpustakaan
- 2) Ruang tenaga administrasi
- 3) Ruang pustakawan

d. Ruang lainnya terdiri atas:

- 1) Koridor
- 2) Gudang
- 3) WC

Pengaturan tata ruang perpustakaan sebagaimana dimaksud di atas harus dilihat secara fungsional karena hal ini akan memberikan pengaruh terhadap efisiensi ruang, arus lalu lintas, dan kenyamanan pemakai perpustakaan. Adapun pengaturan fungsional termaksud adalah seperti berikut:

- a. Fungsi dan program perpustakaan
- b. Jenis kegiatan yang akan dilaksanakan

- c. Jumlah, macam, dan tingkat pendidikan masyarakat yang akan menggunakan perpustakaan
- d. Luas ruangan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan perbandingan penduduk
- e. Hubungan tata kerja unit-unit kegiatan demi efisiensi kerja
- f. Jumlah, jenis, dan macam perabotan perpustakaan akan ditampung di dalamnya

2. Peralatan perpustakaan

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008:71) mengatakan bahwa perabotan perpustakaan adalah berupa peralatan mebeler yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan. Beberapa mebeler pokok yang diperlukan hampir di setiap perpustakaan adalah:

- a. Rak buku biasa dan rak buku referensi
- b. Rak majalah dengan berbagai ukuran dan bentuk
- c. Lemari katalog, juga dengan berbagai ukuran dan corak
- d. Kursi baca dan kursi kerja terdiri dari berbagai bentuk (segi empat dan/atau bulat. Dapat berbentuk sofa untuk anak-anak, remaja, dan orang dewasa/tua.

- e. Meja baca dan meja kerja terdiri dari berbagai corak seperti kursi baca dan kursi kerja
 - f. Meja peminjaman yang dapat berbentuk huruf L, U, atau bentuk memanjang. Meja peminjaman biasanya terdiri atas beberapa unit yang dapat dipisah-pisah
 - g. Meja studi khusus (*study carrel*)
 - h. Rak surat kabar
 - i. Meja untuk kamus
 - j. Meja untuk atlas
 - k. Papan pameran (*display*).
 - l. Kereta buku (*trolley*).
 - m. Bangku pijakan atau tangga.
 - n. Lemari penyimpanan alat-alat audio-visual, dsb.
3. Koleksi buku bacaan

Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008:80) menyatakan bahwa koleksi merupakan modal dasar perpustakaan yang akan menentukan dan menunjang terhadap kelancaran penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan. Koleksi perpustakaan umum di satu daerah dengan daerah lainnya mungkin akan berbeda, hal ini akan sangat tergantung pada ruang lingkup serta kompleksitas masyarakat yang ada dilingkungannya. Hal-hal tersebut perlu diperhatikan demi untuk optimalisasi pendayagunaan perpustakaan oleh masyarakat, sehingga misi perpustakaan sebagai lembaga pendidikan non formal bisa direalisasikan secara maksimal.

Namun demikian secara umum koleksi perpustakaan mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Surat kabar (lokal, nasional, dan internasional)

Melalui surat kabar, masyarakat akan mendapatkan berita-berita aktual yang terjadi di sekitarnya yang mungkin akan sangat diperlukan baik untuk kepentingan pembinaan pendidikan, ketrampilan, pengetahuan umum, atau juga untuk kepentingan bisnis, dan juga untuk kepentingan-kepentingan lainnya.

- b. Majalah (lokal, nasional, dan internasional, baik yang bersifat hiburan, ilmiah populer, maupun ilmiah)

Perpustakaan perlu memiliki koleksi majalah, karena majalah pada umumnya mengupas artikel-artikel yang berhubungan dengan hajat hidup masyarakat.

- c. Buku-buku mengenai berbagai bidang ilmu sejalan dengan kurikulum SD, SMP, SLTA, Perguruan Tinggi

Perpustakaan harus menyediakan buku-buku yang dapat menunjang terhadap pengembangan pengetahuan siswa/mahasiswa karena melalui buku-buku pelajaran yang ditetapkan di sekolah.

- d. Laporan hasil-hasil penelitian, khususnya yang membahas dan/atau berkaitan dengan daerah setempat

Laporan hasil penelitian merupakan sumber informasi yang sangat penting bagi masyarakat yang dapat dijadikan bahan rujukan bagi kepentingan-kepentingan ilmiah.

e. Terbitan Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah

Pada umumnya terbitan pemerintah hanya dicetak secara terbatas dan pendistribusiannya pun sangat terbatas, sedang di lain pihak bahwa masyarakat sering sangat memerlukan informasi-informasi tersebut tetapi sulit untuk mendapatkannya. Oleh karena itu, maka perpustakaan harus berusaha semaksimal mungkin agar terbitan-terbitan pemerintah tersebut, baik yang berupa peraturan perundangan maupun hasil-hasil penelitian, ada di dalam koleksi perpustakaan.

f. Terbitan Perguruan Tinggi

Pada umumnya terbitan perguruan tinggi merupakan karya-karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan isinya karena sudah diuji dan dikaji terlebih dahulu sesuai dengan kewenangan perguruan tinggi tersebut. Sama halnya dengan terbitan pemerintah, terbitan perguruan tinggi hanya dicetak secara terbatas dan pendistribusiannya pun sangat terbatas, oleh karenanya perpustakaan hendaknya bisa mengusahakan terbitan-terbitan semacam itu untuk dijadikan koleksi perpustakaan.

g. Buku-buku untuk memupuk kegemaran (*hobby*) masyarakat dan bacaan ringan

Salah satu fungsi perpustakaan umum adalah rekreatif. Dalam hal ini perpustakaan harus mampu menjadikan dirinya menjadi sarana hiburan bagi masyarakat. Untuk itu koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas pada pustaka ilmiah, tetapi juga yang bisa memberikan kemungkinan pada masyarakat memperoleh kesenangan.

h. Buku-buku ekstrakurikuler, seperti kepramukaan, keorganisasian, politik, kegiatan sosial, dan sebagainya.

i. Buku-buku referensi

Buku-buku referensi adalah buku-buku yang sifatnya hanya sebagai bahan rujukan seperti misalnya indeks, abstrak, kamus, ensiklopedia, buku pintar, *handbook*, almanak, dan lain sebagainya.

j. Pamflet, brosur, naskah kerja, kliping, dokumen, dan lain-lain.

Pamflet dan brosur biasanya memberikan informasi lengkap mengenai suatu kegiatan atau suatu barang yang bisa dijadikan panduan bagi masyarakat untuk mengenal lebih baik suatu kegiatan dan / atau barang. Sedangkan kliping merupakan guntingan artikel / topik penting dari koran- koran, sebenarnya hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memerlukan informasi atau artikel tersebut tanpa harus membuka-buka korannya. Dokumen yang dimaksud adalah naskah-naskah yang memiliki nilai historis, seperti misalnya perjanjian kerjasama, pernyataan-pernyataan dan lain sebagainya yang kiranya bisa dijadikan bahan rujukan bagi masyarakat yang memerlukan. Karena bentuk fisiknya, koleksi dan jenis ini memerlukan penanganan khusus, dan di perpustakaan dikenal dengan istilah *vertical file* dan penempatan dan penyimpanannya dengan menggunakan kotak-kotak khusus.

Dalam penelitian ini, untuk indikator fasilitas perpustakaan menggunakan teori Moenir (2001:119) yang terdiri dari:

1. Ruang perpustakaan
2. Peralatan perpustakaan
3. Koleksi buku bacaan

2.4 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurul Masriyah Aziiziir (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak	Penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ($>1,986$) yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).
2.	Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011)	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok	Penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa ada korelasi positif sebesar 0,740 antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. Hal demikian berarti, semakin baik prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan.
3.	Zuamah, ST (2007)	Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, dan Kualitas Interaksi terhadap Kualitas Layanan dalam Meningkatkan	Penelitian ini mengindikasikan bahwa kompetensi teknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,37; kompetensi sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,24; kualitas

		Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada: PT. Askes (persero) Kantor Cabang Utama Semarang)	interaksi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,29; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dengan nilai korelasi sebesar 0,36; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,30; dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,36.
4.	T. Mansur (2008)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe	Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut, faktor kemampuan dan ketrampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.
5.	Suhaida BT Kamalul Ariffin (2005)	<i>The Effect of Employees Competencies on Perceived Service Quality at Majlis Perbandaran Pulau Pinang</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal berhubungan positif dengan Persepsi kualitas layanan dan kompetensi karyawan secara signifikan juga berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan. Dalam rangka mencapai kompetensi dalam MPPP, karyawan harus diberikan banyak aspek untuk membuat mereka lebih baik. Sehingga gaya manajemen sektor publik di Malaysia terutama MPPP perlu lebih diperbaiki untuk dapat berlaku disaat yang akan datang.

2.5 Kerangka Berfikir

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak orang menggunakan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Setiap organisasi mempunyai kualitas yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tergantung keinginan dan tujuan yang ingin dicapai. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi atau institusi publik kepada para konsumen, disadari sejak lama dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi organisasi tersebut, meskipun tidak semua konsumen yang kecewa terhadap pelayanannya dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meskipun mereka tidak menyampaikan keluhannya, bukan berarti dianggap puas.

Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan meliputi kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Lovelock dalam Laksana (2008:95) yang menyatakan bahwa "*The interpersonal interaction that take place during servise delivery often have the greatest effect on service quality perceptions*". Dikatakan bahwa hubungan internal antara pegawai dengan konsumen akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa

dimensi dari kompetensi pegawai sangat mempengaruhi persepsi konsumen dalam menilai kualitas pelayanan. Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:130) menyatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan.

Pelayanan yang disajikan juga tidak terlepas dari fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Fasilitas sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kualitas setinggi-tingginya. Keterbatasan fasilitas yang disediakan dapat membuat proses pelayanan sulit dilakukan secara optimal sehingga akan sulit pula harapan terwujudnya kualitas yang tinggi. Ali dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:130) menyatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan.

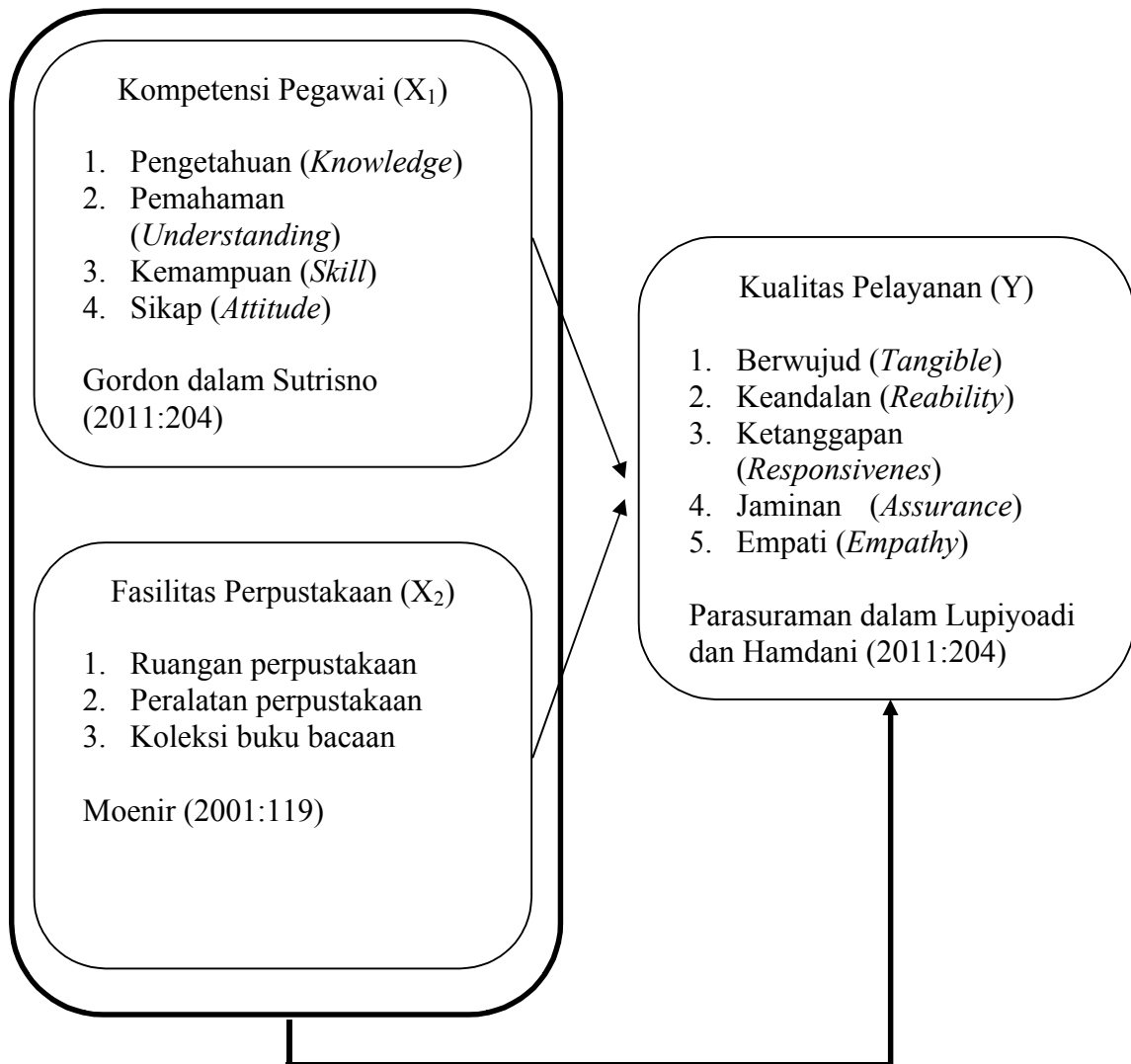
Aziizir (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Pengetahuan pegawai akan baik jika didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat. Terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan dapat berasal dari pegawai itu sendiri maupun kesalahan dari

masyarakat. Sikap pegawai dapat dikatakan baik dapat ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, bersikap sopan, tidak emosional, berpenampilan rapi dan menarik, ramah, adanya pelayanan ekstra dan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

Penelitian oleh Mansur (2008) menunjukkan bahwa diperoleh hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu organisasi, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut, faktor kemampuan dan ketrampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang disajikan mampu mencapai kualitas yang tinggi. Sebaliknya, dengan keterbatasan fasilitas pelayanan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulit pula diharapkan terwujud kualitas pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.6 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2010:110). Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Ada pengaruh positif dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

H₂ : Ada pengaruh positif dari fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

H₃ : Ada pengaruh positif antara kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.1.1 Populasi

Suharsimi (2010:173) menyatakan “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”, sedangkan populasi menurut Sugiyono (2010:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Ungkapan lain oleh Isgiyanto (2009:4) populasi adalah semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung atau mengukur, kualitatif atau kuantitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua elemen himpunan data yang ingin diteliti sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang jumlahnya belum dapat diketahui.

3.1.2 Sampel

Penelitian ini adalah penelitian sampel, dimana penelitian ini hanya meneliti bagian dari jumlah populasi dan hasil penelitiannya akan digeneralisasikan pada seluruh populasi. Suharsimi (2010:174) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Sugiyono (2010:118) bahwa sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Isgiyanto (2009:5) mengungkapkan bahwa sampel merupakan sebagian dari seluruh elemen yang

menjadi obyek penelitian dan penelitian hanya dilakukan pada sampel yang terpilih, tidak pada populasi. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka rumus yang akan digunakan untuk menentukan sampel adalah rumus Iterasi.

Sumantri (2011:86) mengatakan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan atas dasar pemikiran statistik. Langkah pertama yaitu menentukan perkiraan harga koefisien korelasi (ρ) terkecil diantara variable bebas dengan variabel terikat. Kedua, menentukan taraf nyata (α) dan kuasa uji ($1-\beta$). Kemudian baru menentukan ukuran sampel secara interaktif.

Pada iterasi pertama menggunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U \rho^2} + 3$$

Sedangkan

$$U\rho = \frac{1}{2}L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right)$$

Dimana $Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta}$ merupakan konstanta yang diperoleh dari distribusi normal.

Pada iterasi kedua menggunakan rumus

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U \rho^2} + 3$$

Sedangkan

$$U\rho = \frac{1}{2}L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

Apabila ukuran sampel minimal pada *iterative* pertama dan kedua harganya sama dengan bilangannya sama maka iterasi berhenti. Apabila belum sama perlu dilakukan iterasi ketiga dengan menggunakan rumus seperti pada iterasi kedua.

Operasi rumus tersebut adalah *iterative* (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/konvergen). Berdasarkan rumus tersebut maka perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

ρ (rho) = perkiraan koefisien korelasi yang terjadi antar variable X dan Y (diambil dari koefisien korelasi terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30).

Taraf signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5%

Kuasa uji ($1-\beta$) ditetapkan 95%

Maka $Z_{1-\alpha} = 1,645$ dan $Z_{1-\beta} = 1,645$

Kemudian angka-angka tersebut dimasukkan kedalam rumus, sehingga:

Untuk iterasi pertama

$$\begin{aligned} U\rho_1 &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) \\ &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right) \\ &= 0,3095196 \\ n_1 &= \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3 \\ &= \frac{(1,645 + 1,645)^2}{0,3095196} + 3 \\ &= 115,0836 \\ &= 115 \text{ responden} \end{aligned}$$

Untuk iterasi kedua

$$\begin{aligned} U\rho_2 &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)} \\ &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right) + \frac{0,30}{2(115-1)} \\ &= 0,3108354 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 n_2 &= \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U \rho^2} + 3 \\
 &= \frac{(1,645 + 1,64)^2}{0,31083^2} + 3 \\
 &= 115,92915 \\
 &= 116 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Karena n_1 dan n_2 belum sama, maka perlu dilakukan iterasi ketiga.

Untuk iterasi ketiga

$$\begin{aligned}
 U\rho_3 &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)} \\
 &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,31083}{1-0,31083} \right) + \frac{0,31083}{2(116-1)} \\
 &= 0,3108239
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 n_3 &= \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U \rho^2} + 3 \\
 &= \frac{(1,645 + 1,64)^2}{0,3108239^2} + 3 \\
 &= 115,93739 \\
 &= 116 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Karena n_2 dan n_3 telah mencapai harga yang sama yaitu pada 116, maka ukuran sampel minimal yang harus digunakan adalah sebanyak 116 responden.

3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Dalam teknik ini yang dijadikan anggota sampel

adalah apa atau siapa saja yang kebetulan dijumpai di tempat-tempat tertentu, di warung-warung-warung, di kafetaria, di lapangan, di stasiun, dan sebagainya. Anggota populasi yang kebetulan tidak dijumpai sama sekali tidak diperhatikan dan tidak diperhitungkan dalam penugasan subyek ke dalam sampel (Hadi, 2004:187). Sugiyono (2010:124) juga mengungkapkan bahwa teknik sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:61). Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

3.2.1 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah kompetensi pegawai (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2).

3.2.1.1 Kompetensi Pegawai (X_1)

Kompetensi merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya di dalam Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Indikator dari kompetensi pegawai adalah :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
2. Pemahaman (*Understanding*)
3. Ketrampilan (*Skill*)
4. Sikap (*Attitude*)

(Gordon dalam Sutrisno (2011:204)

3.2.1.2 Fasilitas Perpustakaan (X_2)

Fasilitas perpustakaan segala sesuatu yang dipergunakan dan dinikmati guna menunjang pengorganisasian koleksi buku pustaka dan terbitan lain yang diatur dengan tata susunan tertentu di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Indikator dari fasilitas perpustakaan adalah:

1. Ruang perpustakaan
2. Peralatan perpustakaan
3. Koleksi buku bacaan

(Moenir, 2001:119)

3.2.2 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tindakan

atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Indikator kualitas pelayanan adalah:

1. Bentuk Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

(Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182))

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah usaha dalam memperoleh data dengan metode yang telah ditentukan oleh peneliti. Untuk memperoleh data yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan serta sesuai pokok permasalahan untuk mengungkap data tentang kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.3.1 Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010:199).

Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang memungkinkan responden hanya memilih alternatif jawaban yang disediakan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner ini adalah skala ordinal atau sering disebut skala Likert, yaitu skala yang berisi empat tingkat preferensi pilihan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju (skor 4)
2. S : Setuju (skor 3)
3. KS : Kurang Setuju (skor 2)
4. TS : Tidak Setuju (skor 1)

Metode ini digunakan untuk mengungkap data tentang kompetensi pegawai (X_1), fasilitas perpustakaan (X_2), dan kualitas pelayanan (Y).

3.3.2 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya. (Suharsimi, 2010: 274).

Data ini diambil dari arsip atau dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Data yang dapat diambil dengan metode dokumentasi tersebut adalah data tentang pegawai di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan data kesan dan pesan pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

3.4 Validitas dan Reliabilitas

Data pada sebuah penelitian merupakan faktor yang paling menentukan valid atau tidaknya sebuah penelitian, sehingga dalam pengolahan data harus dikelola dengan sebaik mungkin. Valid tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 (dua) syarat penting yaitu validitas dan reliabilitas.

3.4.1 Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2010:363).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Dalam penelitian ini, validitas yang digunakan adalah validitas internal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai (Sugiyono, 2010:363).

Dalam pengujian validitas ini menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* ver 16. Harga r yang diperoleh dikorelasikan dengan table Harga Kritik dari r *Product-Moment*. Suatu indikator dikatakan valid apabila $N=30$ dan taraf signifikan(α)= 0,05, maka $r_{\text{tabel}} = 0,361$ dengan ketentuan:

- Jika harga $r_{ry} > r_{\text{tabel}}(0,361)$, maka butir soal dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data.
- Jika harga $r_{xy} < r_{\text{tabel}}(0,361)$, maka butir soal dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk pengambilan data.

Berdasarkan hasil perhitungan validitas kuesioner penelitian pada taraf signifikan 5% dengan $N=30$, setelah dilakukan perhitungan validitas dari 34 soal yang tidak valid yaitu nomor 23. Butir soal yang tidak valid tidak digunakan karena sudah terwakili oleh pertanyaan yang lain. Dengan demikian pertanyaan yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 33 pertanyaan. Adapun hasil uji coba instrumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

No soal	r_{xy}	r_{tabel}	Kriteria
1	0,571	0,361	Valid
2	0,603	0,361	Valid
3	0,561	0,361	Valid
4	0,650	0,361	Valid
5	0,539	0,361	Valid
6	0,621	0,361	Valid
7	0,664	0,361	Valid
8	0,516	0,361	Valid
9	0,670	0,361	Valid
10	0,595	0,361	Valid
11	0,702	0,361	Valid

Tabel 3.2
Hasil Uji Coba Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan

No soal	r_{xy}	r_{tabel}	Kriteria
12	0,622	0,361	Valid
13	0,448	0,361	Valid
14	0,513	0,361	Valid
15	0,458	0,361	Valid
16	0,604	0,361	Valid
17	0,607	0,361	Valid
18	0,635	0,361	Valid
19	0,651	0,361	Valid
20	0,598	0,361	Valid

Tabel 3.3
Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No soal	r_{xy}	r_{tabel}	Kriteria
21	0,530	0,361	Valid
22	0,443	0,361	Valid
23	0,155	0,361	Invalid
24	0,707	0,361	Valid
25	0,501	0,361	Valid
26	0,483	0,361	Valid
27	0,609	0,361	Valid
28	0,705	0,361	Valid
29	0,520	0,361	Valid
30	0,577	0,361	Valid
31	0,529	0,361	Valid
32	0,697	0,361	Valid
33	0,384	0,361	Valid
34	0,590	0,361	Valid

3.4.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 2010:221). Ghazali (2011: 47)

mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk menguji reliabilitas ini menggunakan uji reliabilitas instrumen yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari suatu hasil pengesanan menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Ghazali (2011:47) menyatakan bahwa SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha(α)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

Tabel 3.4
Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach Alpha (α)	Minimal Cronbach Alpha (α) yang disyaratkan	Kriteria
1.	Kompetensi Pegawai	0,751	0,70	Reliabel
2.	Fasilitas Perpustakaan	0,739	0,70	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan	0,736	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, nilai reliabilitas pada tiap variabel menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti instrumen tersebut reliabel, sehingga angket tersebut dapat digunakan sebagai alat penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi

data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2010:207).

3.5.1 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan persentase masing-masing dari variabel bebas yaitu kompetensi pegawai (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2), serta variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

Dalam menganalisis data yang berasal dari angket bergradasi (berperingkat 1 sampai dengan 4) perlu menentukan deskriptif persentase. Perhitungan indeks persentase dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% s k o r = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

n : jumlah nilai yang diperoleh

N : jumlah seluruh nilai

$\%$: tingkat keberhasilan yang dicapai

(Ali, 1993:186)

Untuk menentukan deskriptif persentase yang diperoleh, maka dibuat tabel kategori yang disusun dalam perhitungan sebagai berikut:

1	% tertinggi (%t)	: (4/4) x 100%	= 100%
2	% terendah (%r)	: (1/4) x 100%	= 25%
3	Rentang persentase	: 100% - 25%	= 75%
4	Interval kelas persentase	: 75%/4	= 18,75%

Tabel 3.5
Kriteria Persentase

No.	Interval %	Kriteria Kompetensi Pegawai	Kriteria Fasilitas Perpustakaan	Kriteria Kualitas Pelayanan
1.	25,00%-43,75%	Tidak Baik	Tidak Lengkap	Sangat Rendah
2.	43,76%-62,50%	Kurang Baik	Kurang Lengkap	Rendah
3.	62,51%-81,25%	Baik	Lengkap	Tinggi
4.	81,26%-100%	Sangat Baik	Sangat Lengkap	Sangat Tinggi

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov (Sample K-S)*. Uji *Sample K-S* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : data residual berdistribusi normal, jika probabilitas $> 0,05$

H_1 : data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas $< 0,05$

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen* (Ghozali, 2011:105). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance*. Ghozali (2011:106) mengatakan bahwa nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolenieritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011:139).

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, adalah uji glejser. Jika nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 dikatakan bahwa tidak masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel kompetensi pegawai (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) baik secara parsial maupun secara simultan. Tahapan analisis regresi ganda sebagai berikut:

3.5.3.1 Mencari Persamaan Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

Y : Kualitas pelayanan

a : Koefisien Regresi (Konstanta)

b_1 : Koefisien regresi untuk kompetensi pegawai

b_2 : Koefisien regresi untuk fasilitas perpustakaan

x_1 : Kompetensi pegawai

x_2 : Fasilitas perpustakaan

Toleransi kesalahan (α) yang ditetapkan sebesar 5% dengan taraf signifikansi sebesar 95%.

4.5.3.2 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen.

Kaidah pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika nilai signifikansi $t < \alpha$ (0,05) atau koefisien t_{hitung} signifikansi pada taraf $< 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan mempengaruhi kualitas pelayanan.
- b. Jika nilai signifikansi $t > \alpha$ (0,05) atau koefisien t_{hitung} signifikansi pada taraf $> 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Uji Simultan (uji F)

Uji Simultan menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2011:98).

Keputusan untuk menentukan apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

- a. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $<5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- b. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $>5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4.5.3.3 Koefisien Determinasi

1. Koefisien determinasi simultan (R^2)

Koefisien determinasi simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan dari hasil penelitian. Jika R^2 yang diperoleh mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika R^2 mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

2. Koefisien determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstant terhadap variabel terikat, maka semakin besar variasi sumbangannya terhadap variabel terikat.

Untuk membantu proses pengolahan data secara tepat dan cepat, maka pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan *program SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Dengan menggunakan program SPSS, kegiatan pengolahan data dapat dilakukan dengan mudah.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Deskriptif Persentase

4.1.1.1 Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kompetensi pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,79% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah termasuk dalam kategori baik.

Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel kompetensi pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kompetensi Pegawai

No.	Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Pengetahuan	1.024	1.392	73,56%	Baik
2.	Pemahaman	656	928	70,68%	Baik
3.	Ketrampilan	1.015	1.392	72,91%	Baik
4.	Sikap	1.020	1.392	73,27%	Baik
Total		3.715	5.104	72,79%	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata paling tinggi adalah indikator pengetahuan sebesar 73,56%, kemudian indikator sikap sebesar 73,27%, indikator ketrampilan sebesar 72,91%, dan indikator pemahaman sebesar 70,68%. Secara lebih rinci gambaran kompetensi pegawai Perpustakaan Daerah Jawa Tengah ditinjau dari tiap-tiap indikator yaitu pengetahuan, pemahaman, ketrampilan, dan sikap dapat disajikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Indikator Pengetahuan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator pengetahuan diperoleh persentase rata-rata sebesar 73,56% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator pengetahuan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Pengetahuan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	18	15,52%
2.	Setuju	75	64,65%
3.	Kurang Setuju	20	17,24%
4.	Tidak Setuju	3	2,59%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator pengetahuan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 64,65%, kemudian kurang setuju sebesar 17,24%, sedangkan sangat setuju sebesar 15,54%, dan kategori tidak setuju sebesar 2,59%. Hal

ini menunjukkan bahwa pengetahuan pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah baik.

2. Deskripsi Indikator Pemahaman

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator pemahaman diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,68% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. ditinjau dari jawaban responden pada indikator pemahaman diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Pada Indikator Pemahaman

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	13	11,21%
2.	Setuju	72	62,07%
3.	Kurang Setuju	29	25,00%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari dua item indikator pemahaman, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 62,07%, kemudian kurang setuju sebesar 25,00%, sedangkan sangat setuju sebesar 11,21%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah baik.

3. Deskripsi Indikator Ketrampilan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator ketrampilan diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,91% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator ketrampilan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Pada Indikator Ketrampilan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	20	17,24%
2.	Setuju	70	60,34%
3.	Kurang Setuju	22	18,96%
4.	Tidak Setuju	4	3,44%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator ketrampilan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 60,34%, kemudian kurang setuju sebesar 18,96%, sedangkan sangat setuju sebesar 17,24%, dan kategori tidak setuju sebesar 3,44%. Hal ini menunjukkan bahwa ketrampilan pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah baik.

4. Deskripsi Indikator Sikap

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator sikap diperoleh persentase rata-rata sebesar 73,27% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam

kategori baik. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator sikap diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Pada Indikator Sikap

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	24	20,69%
2.	Setuju	63	54,31%
3.	Kurang Setuju	27	23,28%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator sikap, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 54,31%, kemudian kurang setuju sebesar 23,28%, sedangkan sangat setuju sebesar 20,69%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah baik.

4.1.1.2 Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan (X₂)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel fasilitas di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh persentase rata-rata sebesar 75,89% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa fasilitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah termasuk dalam kategori baik.

Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel fasilitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas Perpustakaan

No.	Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Ruang	1.094	1.392	78,59%	Lengkap
2.	Peralatan	1.099	1.392	78,95%	Lengkap
3.	Koleksi buku bacaan	976	1.392	70,11%	Lengkap
Total		3.169	4.176	75,88%	Lengkap

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata paling tinggi adalah indikator peralatan sebesar 78,95%, kemudian indikator ruang perpustakaan sebesar 78,59%, dan indikator koleksi buku bacaan sebesar 70,11%. Secara lebih rinci gambaran fasilitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah ditinjau dari tiap-tiap indikator yaitu ruang perpustakaan, peralatan, dan koleksi buku bacaan dapat disajikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Indikator Ruang Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator ruang perpustakaan diperoleh persentase rata-rata sebesar 78,59% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori tinggi. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator ruang perpustakaan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden pada Ruang Perpustakaan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	31	36,72%
2.	Setuju	72	62,07%
3.	Kurang Setuju	11	9,49%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator ruang perpustakaan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 62,07%, kemudian sangat setuju sebesar 36,72%, sedangkan kurang setuju sebesar 9,49%, dan kategori tidak setuju sebesar 21,72%. Hal ini menunjukkan bahwa ruang Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori lengkap.

2. Deskripsi indikator peralatan perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator peralatan perpustakaan diperoleh persentase rata-rata sebesar 78,95% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori lengkap. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator peralatan perpustakaan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Peralatan Perpustakaan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	34	29,32%
2.	Setuju	68	61,82%
3.	Kurang Setuju	12	10,34%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator peralatan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 61,82%, kemudian sangat setuju sebesar 29,32%, sedangkan kurang setuju sebesar 10,34%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori lengkap.

3. Deskripsi Indikator Koleksi Buku Bacaan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator koleksi buku bacaan diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,11% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori lengkap. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator koleksi buku bacaan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Koleksi Buku Bacaan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	14	12,07%
2.	Setuju	68	58,62%
3.	Kurang Setuju	31	26,72%
4.	Tidak Setuju	3	2,59%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator koleksi buku bacaan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 58,62%, kemudian kurang setuju sebesar 26,72%, sedangkan sangat setuju sebesar 12,07%, dan kategori tidak setuju sebesar 2,59%. Hal ini menunjukkan bahwa koleksi buku bacaan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori lengkap..

4.1.1.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian deskripsi persentase untuk variabel kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh persentase rata-rata sebesar 71,98% yang terletak pada interval 62,50%-81,24%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah termasuk dalam kategori tinggi.

Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel kompetensi pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Bentuk fisik	710	928	76,51%	Tinggi
2.	Keandalan	674	928	72,63%	Tinggi
3.	Daya tanggap	977	1.392	70,19%	Tinggi
4.	Jaminan	1060	1.392	76,15%	Tinggi
5.	Empati	867	1.392	62,28%	Rendah
Total		4.288	6.032	71,08%	Tinggi

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata paling tinggi adalah indikator bentuk fisik sebesar 76,51%, kemudian indikator jaminan sebesar 76,15%, indikator keandalan sebesar 72,63%, indikator daya tanggap sebesar 70,19%, dan indikator empati sebesar 62,28%. Secara lebih rinci gambaran kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah ditinjau dari tiap-tiap indikator yaitu bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat disajikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Indikator Bentuk Fisik

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator bentuk fisik diperoleh persentase rata-rata sebesar 76,51% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori tinggi. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator bentuk fisik diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Bentuk Fisik

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	19	16,38%
2.	Setuju	85	73,28%
3.	Kurang Setuju	12	10,34%
4.	Tidak Setuju	0	0,00%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari dua item indikator bentuk fisik, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 73,28%, kemudian sangat setuju sebesar 16,38%, sedangkan kurang setuju sebesar 10,34%, dan kategori tidak setuju sebesar 0,00%. Hal ini menunjukkan bahwa bentuk fisik di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori tinggi.

2. Deskripsi Indikator Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator keandalan diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,63% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori tinggi. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator keandalan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Keandalan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	18	15,52%
2.	Setuju	70	60,34%
3.	Kurang Setuju	26	22,41%
4.	Tidak Setuju	2	1,73%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari dua item indikator kehandalan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 60,34%, kemudian kurang setuju sebesar 22,41%, sedangkan sangat setuju sebesar 15,526%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori tinggi.

3. Deskripsi Indikator Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator daya tanggap diperoleh persentase rata-rata sebesar 70,19% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori tinggi. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator daya tanggap diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Daya Tanggap

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	11	9,48%
2.	Setuju	72	62,07%
3.	Kurang Setuju	32	27,59%
4.	Tidak Setuju	1	0,86%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator daya tanggap, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 62,07%, kemudian kurang setuju sebesar 27,59%, sedangkan sangat setuju sebesar 9,48%, dan kategori tidak setuju sebesar 10,85%. Hal ini menunjukkan bahwa Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori tinggi.

4. Deskripsi Indikator Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator jaminan diperoleh persentase rata-rata sebesar 76,15% yang terletak pada interval 62,51%-81,25%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori tinggi. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator jaminan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Jaminan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	20	17,24%
2.	Setuju	83	71,55%
3.	Kurang Setuju	11	9,49%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator jaminan, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan setuju sebesar 71,55%, kemudian sangat setuju sebesar 17,24%, sedangkan kurang setuju sebesar 9,49%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori tinggi.

5. Deskripsi Indikator Empati

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif persentase untuk indikator empati diperoleh persentase rata-rata sebesar 62,28% yang terletak pada interval 43,76%-62,50%. Berdasarkan analisis deskriptif persentase termasuk dalam kategori rendah. Ditinjau dari jawaban responden pada indikator jaminan diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden pada Indikator Empati

No.	Jawaban Responden	Jumlah	%
1.	Sangat Setuju	4	3,45%
2.	Setuju	52	44,83%
3.	Kurang Setuju	58	50,00%
4.	Tidak Setuju	2	1,72%
	Jumlah	116	100%

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga item indikator empati, distribusi rata-rata paling tinggi jawaban responden menyatakan kurang setuju sebesar 50,00%, kemudian setuju sebesar 44,83%, sedangkan sangat setuju sebesar 3,45%, dan kategori tidak setuju sebesar 1,72%. Hal ini menunjukkan bahwa empati di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori rendah.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

4.1.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov (Sample K-S)*. Uji *Sample K-S* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : data residual berdistribusi normal, jika probabilitas $> 0,05$

H_a : data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas $< 0,05$

Hasil uji normalitas *kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,07410484
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,040
	Negative	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		,839
Asymp. Sig. (2-tailed)		,483

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan uji normalitas *kolmogrov-smirnov* terlihat dari nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,483 atau probabilitas $> 0,05$. Hal ini berarti data berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.2.2 Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel-variabel tersebut. Multikolenieritas dapat dideteksi dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF). Antara variabel kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan dikatakan multikolenieritas apabila toleransinya $\leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$, dan sebaliknya jika nilai toleransinya $\geq 0,10$ atau $VIF \leq 10$ maka dapat

diartikan variabel - variabel tersebut tidak terjadi multikolenieritas. Hasil pengujian multikolenieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolenieritas

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,073	2,531		2,399	,018					
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Dari tabel 4.17 diperoleh VIF untuk variabel kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan masing – masing sebesar $1,169 \leq 10$ dan nilai *tolerance* sebesar $0,856 \geq 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung multikolenieritas.

4.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, adalah uji glejser. Jika nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil dari uji glejser dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.251	1.452		.861	.391
komp.peg	.020	.039	.052	.509	.612
fasl.perp	.022	.049	.047	.460	.647

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan hasil uji glejser dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi dari dua variabel dependen $> 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heterokedastisitas pada model regresi.

4.1.3 Analisis Regresi Berganda

Model analisis berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 18.00 for windows* diperoleh regresi sebagai berikut:

Tabel 4.19
Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	6,073	2,531				2,399	,018		
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel 4.19 diperoleh koefisien regresi untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,441, variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,631, dan konstanta sebesar 6,073. Dari hasil analisis tersebut sehingga diperoleh persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = 6,073 + 0,441X_1 + 0,631X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = 6,073

Jika variabel kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan sebesar 0, maka kualitas pelayanan akan menjadi 6,073.

2. Koefisien $X_1 = 0,441$

Jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan fasilitas perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,441.

3. Koefisien $X_2 = 0,631$

Jika variabel fasilitas perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan kompetensi pegawai dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,631.

4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian

4.1.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat yaitu kompetensi pegawai (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengujian secara parsial ini dapat dilihat dari hasil uji t.

Kaidah pengambilan keputusannya dalam uji t adalah:

1. Jika nilai signifikansi $t < \alpha (0,05)$ atau koefisien t_{hitung} signifikansi pada taraf $< 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Jika nilai signifikansi $t > \alpha (0,05)$ atau koefisien t_{hitung} signifikansi pada taraf $> 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil uji t dapat dilihat dari tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,073	2,531		2,399	,018					
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan perhitungan uji t dengan menggunakan *SPSS 18.00 for windows* diperoleh:

1. Koefisien regresi untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,441 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 6,411$ dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_1) yang menyatakan “Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah” **diterima**.
2. koefisien regresi untuk variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,631 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 7,459$ dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_2) yang menyatakan “Ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah” **diterima**.

4.1.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kompetensi pegawai (X_1) dan fasilitas pegawai (X_2) berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan (Y). Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F adalah:

1. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $<5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $>5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji F dapat dilihat dari tabel 4.21 berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1495,684	2	747,842	77,759	,000 ^a
	Residual	1086,764	113	9,617		
	Total	2582,448	115			

a. Predictors: (Constant), Fas.Perpus, Komp.Peg

b. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan perhitungan uji F dengan menggunakan *SPSS 18.00 for windows* diperoleh F_{hitung} sebesar 77,759 dengan p value sebesar 0,000. Karena p value $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Ini berarti hipotesis (H_3) yang menyatakan “Ada pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan

secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah” **diterima**.

4.1.5 Uji Koefisien Determinasi

4.1.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui sejauhmana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstant terhadap variabel terikat, maka semakin besar variasi sumbangannya terhadap variabel terikat. Dengan pengujian ini dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan. Secara parsial kontribusi kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a					
Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Komp.Peg	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel 4.21 besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebesar $(0,516)^2 \times 100\% = 26,62\%$ dan pengaruh fasilitas perpustakaan

terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebesar $(0,574)^2 \times 100\% = 32,94\%$. Hal ini berarti variabel fasilitas perpustakaan memberikan pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dari hasil penelitian. Jika R^2 yang diperoleh mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika R^2 mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan secara simultan terhadap terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dapat diketahui berdasarkan nilai *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary*.

Tabel 4.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,579	,572	3,101

a. Predictors: (Constant), Fas.Perpus, Komp.Peg

b. Dependent Variable: Kual.Pely

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian tahun 2013

Berdasarkan tabel 4.23 diperoleh R^2 sebesar 0,572 dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebesar 57,2% dan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap instansi. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Pegawai merupakan bagian dari instansi yang berfungsi sebagai penyampaian jasa kepada pelanggan supaya tercipta citra baik di mata pelanggan. Kegagalan pegawai dalam penyampaian citra baik kepada pelanggan dapat memberikan dampak buruk terhadap persepsi masyarakat kepada instansi. Sama halnya pada perpustakaan, pegawai perpustakaan atau pustakawan dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan yang terbaik.

Sehubungan dengan layanan prima di perpustakaan dapat dimaksudkan sebagai upaya yang diberikan oleh pustakawan kepada pengunjung atau pemustaka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan hingga tercapai kualitas pelayanan yang maksimal. Pustakawan sebagai pengelola sumber daya informasi

perlu dipersiapkan dengan baik agar terwujudnya perpustakaan yang kompetitif yang berujung pada kepuasan pemustaka.

Supaya terwujud layanan prima di perpustakaan maka pustakawan hendaknya memiliki kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas yang dilandasi atas pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), keterampilan (*skill*), serta sikap (*attitude*). Kompetensi pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas yang diberikan kepada pelanggan sehingga dengan persepsi pelanggan, perpustakaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dari pegawai. Kualitas pelayanan di perpustakaan akan baik jika pustakawan berkompoten dan dapat memahami kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif persentase menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dengan indikator pengetahuan, pemahaman, ketrampilan dan sikap pada Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori baik dengan persentase rata-rata sebesar 72,79%. Hal ini ditunjukkan oleh kompetensi pegawai melalui pengetahuan dengan kategori baik, pemahaman dengan kategori baik, ketrampilan dengan kategoribaik, dan sikap dengan kategori baik yang masing-masing memperoleh persentase rata-rata sebesar 73,56%, 70,69%, 72,92%, dan 73,28%.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Dari hasil uji parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,441 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 6,411$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa

semakin tinggi kompetensi pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dicapai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai akan berpengaruh rendahnya kepuasan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah .

Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dapat diketahui dari harga koefisien determinasi secara parsial (r^2). Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan koefisien *Correlation Partial* yaitu sebesar 0,516. Sehingga besarnya r^2 kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar $(0,516)^2 \times 100\% = 26,62\%$.

Hasil penelitian ini ternyata konsisten dengan penelitian oleh Aziiziir (2013) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ($>1,986$). Penelitian ini menjelaskan bahwa pengetahuan pegawai akan baik jika didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat. Terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan dapat berasal dari pegawai itu sendiri maupun kesalahan dari masyarakat. Sikap pegawai dapat dikatakan baik dapat ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, bersikap sopan, tidak emosional, berpenampilan rapi dan menarik, ramah, adanya pelayanan ekstra dan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

4.2.2 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Lembaga perpustakaan di Provinsi merupakan salah satu perangkat pemerintahan daerah yang sangat strategis dalam memberikan layanan publik di bidang informasi, yang sejajar dengan lembaga-lembaga lainnya di daerah. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi harus dapat mengikuti perkembangan informasi agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Pemanfaatan sumber daya harus dilakukan secara efektif dan efisien supaya dapat mencapai tujuan yang maksimal yaitu salah satunya pemanfaatan fasilitas yang tersedia. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan hendaknya selalu berupaya memberikan layanan dengan fasilitas yang terbaik. Fasilitas perpustakaan yang dimaksud adalah ruangan perpustakaan nyaman, kelengkapan peralatan, serta koleksi buku bacaan yang selalu mengikuti perkembangan jaman.

Banyak faktor yang dapat menentukan baik buruknya kualitas pelayanan di perpustakaan. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan kegiatan dalam perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu menjadi sumber informasi bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif persentase pada variabel fasilitas perpustakaan dengan indikator ruangan perpustakaan, peralatan perpustakaan, dan koleksi buku bacaan pada Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam kategori lengkap dengan rata-rata sebesar 75,89%. Hal ini ditunjukkan dengan ruangan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang luas dan nyaman untuk

membaca, peralatan yang lengkap, serta koleksi buku bacaan yang selalu mengikuti perkembangan jaman dengan persentase rata-rata sebesar 78,59%, 78,95%, dan 70,11%.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Dari hasil uji parsial diperoleh koefisien regresi sebesar 0,631 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 7,459$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin lengkap fasilitas perpustakaan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dicapai Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan sebaliknya semakin tidak lengkap fasilitas perpustakaan akan berpengaruh rendahnya kepuasan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Besarnya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dapat diketahui dari harga koefisien determinasi secara parsial (r^2). Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan koefisien *Correlation Partial* yaitu sebesar 0,574. Sehingga besarnya r^2 fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar $(0,574)^2 \times 100\% = 32,94\%$.

Hasil penelitian ini ternyata konsisten dengan penelitian oleh Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011:56) yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis korelasi product moment diketahui bahwa koefisien korelasi antara fasilitas

pelayanan dengan kualitas pelayanan sebesar 0,623. Korelasi antara fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan adalah kuat karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,623 yang tergolong pada interval antara 0,60-7,99 dimana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat. Hal demikian berarti, semakin baik fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan. penelitian ini menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Fasilitas pelayanan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang disajikan mampu mencapai kualitas yang tinggi. Sebaliknya, dengan keterbatasan fasilitas pelayanan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulit pula diharapkan terwujud kualitas pelayanan yang tinggi.

4.2.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Fasilitas Perpustakaan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat dapat terlaksana. Oleh karena itu, masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan di perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam membangun kecerdasan bangsa. Informasi yang disediakan perpustakaan akan sangat membantu para pemustaka

dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, maka pustakawan hendaknya selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik. Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap kebutuhan informasi setiap pemustaka. Oleh karena itu, kelengkapan fasilitas perpustakaan serta tingginya kompetensi pegawai merupakan faktor yang dominan dalam membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang lebih tepat. Agar terwujud layanan prima di perpustakaan maka pustakawan hendaknya memiliki kompetensi, yaitu memiliki ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang perpustakaan yang memadai, ketrampilan, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Suatu layanan pun dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan. Fasilitas sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas. Fasilitas yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kualitas yang tinggi. Sebaliknya, dengan keterbatasan fasilitas yang disediakan maka pelayanan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga akan sulit pula diharapkan terwujudnya kualitas pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif persentase pada variabel kualitas pelayanan di perpustakaan dalam kategori tinggi dengan persentase rata-rata sebesar 72,33%. Hal ini ditunjukkan dengan indikator bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan persentase masing-masing sebesar 76,51%, 72,63%, 70,19%, 76,15%, dan 62,28%.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Dari hasil uji simultan diperoleh diperoleh F_{hitung} sebesar 77,759 dengan p value sebesar 0,000. Karena p value $0,000 < 0,05$.

Kontribusi kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah diketahui dari harga koefisien determinasi simultan yang diperoleh R^2 sebesar 0,572. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebesar 57,2% dan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai dalam kategori baik dengan persentase rata-rata sebesar 72,79% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator pemahaman sebesar 70,68%, fasilitas perpustakaan dalam kategori lengkap dengan rata-rata sebesar 75,88% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator koleksi buku bacaan sebesar 70,11% dan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dengan rata-rata sebesar 71,98% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator empati sebesar 62,28%.
2. Ada pengaruh yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan yang dicapai dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai maka semakin rendah kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin lengkap fasilitas perpustakaan maka semakin baik kualitas pelayanan yang dicapai dan sebaliknya semakin tidak lengkap

fasilitas perpustakaan maka semakin rendah kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

4. Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hal ini berarti semakin tinggi kompetensi pegawai dan semakin lengkap fasilitas perpustakaan, maka semakin meningkatnya kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pegawai perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang perpustakaan mengingat peran pustakawan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Misalnya dengan mengikuti seminar-seminar, workshop, pelatihan khusus yang diharapkan pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya sehingga pegawai lebih memahami mengenai jenis koleksi buku dan tata letak yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sehingga dapat dengan cepat menunjukkan koleksi buku yang dibutuhkan pengunjung.
2. Pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan koleksi buku bacaan karena sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan informasi saat ini karena koleksi yang tersedia merupakan terbitan lama. Untuk itu sudah seharusnya melakukan pengadaan koleksi terbaru baik dengan cara pembelian maupun

dengan cara bekerjasama dengan pengarang atau penerbit buku. Kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat akan membuat tingkat pengunjung perpustakaan akan semakin meningkat pula. Untuk itu perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi buku bacaan terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang, agar pemustaka tidak merasa kecewa karena yang dibutuhkan tidak tersedia di perpustakaan.

3. Bagi pegawai perpustakaan diharapkan dapat lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung melalui empati atau memberikan bantuan terhadap pemakai yang sedang mencari koleksi di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abdul Wahid. 2006. "Peningkatan Perpustakaan Keliling di Lingkungan Provinsi DKI Jakarta". Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta:Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Ali, Mohammad. 1993. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Ariffin, Suhaida BT Kamalul. 2005. "The Effect of Employees Competencies on Perceived Service Quality at Majlis Perbandaran Pulau Pinang". *Tesis*. Malaysia.
- Aziiziir, Nurul Masriyah. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak". Dalam *Publika*, Volume I, Nomor 01 Tahun 1, Pontianak: FISIP UNTAN.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fahmi. 2006. "Sikap Peneliti Terhadap Layanan Perpustakaan Nasional RI". Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta:Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Isgiyanto, Awal. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non-Eksperimental*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansur. 2008. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada BAgian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe". *Tesis*. Medan: Universitas Sumatra Utara.

- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchyidin, A. Suherlan dan Sasmitamiharja, Iwa D. 2008. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: PT Puri Pustaka.
- Mukhadiono dan Subagyo, Widyono. 2011. "Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Perpustakaan I Cilongok". Dalam *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 6, No.1 Semarang: Poltekkes Semarang.
- Nugroho, Warsito Adi. 2001. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Pati". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Somantri, Ating dan Muhidin, Sambas Ali. 2011. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto. 2006. "Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan". Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sutarno. 2006a. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- 2006b. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- 2006c. "Perpustakaan Masa Depan". Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Zuamah. 2007. "Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, Dan Kualitas Interaksi terhadap Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada: PT. Askes (persero) Kantor Cabang Utama Semarang)". *Tesis*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.

LAMPIRAN 1**Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian**

No.	Variabel dan Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1.	Kompetensi Pegawai		
	a. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	1, 2, 3	3
	b. Pemahaman (<i>Undestanding</i>)	4, 5	2
	c. Ketrampilan (<i>Skill</i>)	6, 7, 8	3
	d. Sikap (<i>Attitude</i>)	9, 10, 11	3
2.	Fasilitas Perpustakaan		
	a. Ruangan perpustakaan	12, 13, 14	3
	b. Peralatan Perpustakaan	15, 16, 17	3
	c. Koleksi Buku Bacaan	18, 19, 20	3
3.	Kualitas Pelayanan		
	a. Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	21, 22	2
	b. Keandalan (<i>Reability</i>)	23, 24	2
	c. Daya Tanggap (<i>Responsivenes</i>)	25, 26, 27	3
	d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	28, 29, 30	3
	e. Empati (<i>Empathy</i>)	31, 32, 33	3

LAMPIRAN 2**KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI
DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan data skripsi saya.

Saya mengharapkan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari responden akan dirahasiakan oleh peneliti dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat diajukan kembali kepada Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah agar digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Semarang, Mei 2013

Monika Pratiwi

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : a) Laki-Laki b) Perempuan
4. Pekerjaan :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kategori yang paling mendukung jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

Jawaban yang tersedia berupa skala 1-4 yang mempunyai arti:

Nilai	Tingkat Persetujuan
1	Tidak Setuju (TS)
2	Kurang Setuju (KS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

III. Pertanyaan Penelitian

A. Kompetensi Pegawai

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)				
1.	Pegawai perpustakaan mengetahui jenis koleksi buku dari berbagai sumber.				
2.	Pegawai perpustakaan dapat membedakan buku berdasarkan jenisnya (seperti fiksi, biografi, sains, dll)				

3.	Pegawai perpustakaan mengetahui sistem penataan buku yang ada di perpustakaan.				
	Pemahaman (<i>Understanding</i>)				
4.	Pegawai perpustakaan dapat menjelaskan dan menunjukkan letak koleksi buku berdasarkan jenisnya.				
5.	Pegawai perpustakaan menjawab pertanyaan pengunjung dalam waktu singkat dan menunjukkan tempat koleksi buku.				
	Ketrampilan (<i>Skill</i>)				
6.	Pegawai perpustakaan terampil dalam mencari dan menunjukkan letak buku menurut jenisnya.				
7.	Pegawai perpustakaan terampil dalam menunjukkan katalog buku yang dibutuhkan pengunjung.				
8.	Pegawai Perpustakaan terampil dalam mencatat peminjaman dan pengembalian buku.				
	Sikap (<i>Attitude</i>)				
9.	Para pegawai perpustakaan bersikap sabar dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.				
10.	Pegawai perpustakaan bersikap terbuka dan menunjukkan senyum ramah kepada setiap pengunjung.				

11.	Para pegawai perpustakaan bersikap ramah dan sopan ketika pengunjung membutuhkan bantuan.				
-----	---	--	--	--	--

B. Fasilitas Perpustakaan

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
	Ruangan Perpustakaan				
12.	Ruang baca yang disediakan perpustakaan sudah cukup luas (dapat menampung semua perabotan dengan penataan yang menarik)				
13.	Ruang perpustakaan nyaman (adanya AC/kipas angin)				
14.	Ruang Perpustakaan memiliki pencahayaan yang cukup.				
	Peralatan Perpustakaan				
15.	Perpustakaan dilengkapi <i>hotspot area</i>				
16.	Perpustakaan dilengkapi dengan komputer yang dapat digunakan pengunjung untuk mempermudah dalam pencarian buku.				
17.	Perabotan perpustakaan (seperti meja baca, rak buku, dan loker) memiliki kondisi yang baik yang dapat dimanfaatkan pengunjung sebagaimana mestinya.				

	Koleksi Buku Bacaan				
18.	Perpustakaan mempunyai koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, koran) yang lengkap.				
19.	Koleksi buku di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah <i>up to date</i> atau selalu menyesuaikan perkembangan jaman.				
20.	Kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan baik dan terawat.				

C. Kualitas Pelayanan

No.	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
	Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)				
21.	Pegawai perpustakaan berpenampilan menarik dan menyenangkan.				
22.	Pegawai perpustakaan mengenakan seragam dengan identitas yang jelas.				
	Keandalan (<i>Reability</i>)				
23.	Penanganan pembuatan kartu anggota baru perpustakaan dengan cepat dan akurat.				
24.	Pegawai perpustakaan cukup handal dalam membantu menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkan pengunjung.				

	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
25.	Pegawai perpustakaan bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung dengan jelas.				
26.	Pihak perpustakaan cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan.				
27.	Petugas perpustakaan bersedia membantu pengunjung apabila kesulitan dalam pencarian buku.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
28.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang menjanjikan.				
29.	Para petugas perpustakaan menyelesaikan urusan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.				
30.	Pengunjung merasa nyaman pada saat berada di dalam perpustakaan.				
	Empati (<i>Empathy</i>)				
31.	Para pegawai perpustakaan dalam memperhatikan pengunjung tidak memandang status sosial.				
32.	Para petugas Perpustakaan memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik.				
33.	Para petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kebutuhan pengunjung perpustakaan.				

LAMPIRAN 3**TABULASI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER UJI COBA VARIABEL KOMPETENSI
PEGAWAI**

NO	KODE RES	BUTIR PERTANYAAN											Y	Y ²
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	Res-1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	25	625
2	Res-2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	28	784
3	Res-3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	32	1024
4	Res-4	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	24	576
5	Res-5	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	25	625
6	Res-6	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	31	961
7	Res-7	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30	900
8	Res-8	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	34	1156
9	Res-9	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	26	676
10	Res-10	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	34	1156
11	Res-11	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	33	1089
12	Res-12	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	29	841
13	Res-13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38	1444
14	Res-14	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	24	576
15	Res-15	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	34	1156
16	Res-16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34	1156
17	Res-17	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	36	1296

**TABULASI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER UJI COBA VARIABEL FASILITAS
PERPUSTAKAAN**

NO	KODE RES	ITEM PERTANYAAN									Y	Y ²
		12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	Res-1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	22	484
2	Res-2	3	4	4	2	4	3	3	3	3	29	841
3	Res-3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	28	784
4	Res-4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	29	841
5	Res-5	2	3	3	2	4	4	2	3	2	25	625
6	Res-6	3	3	3	3	4	4	2	2	3	27	729
7	Res-7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	676
8	Res-8	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	529
9	Res-9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	729
10	Res-10	3	3	3	2	3	4	4	4	4	30	900
11	Res-11	2	3	3	3	4	2	2	2	2	23	529
12	Res-12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	576
13	Res-13	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32	1024
14	Res-14	2	3	3	1	2	3	3	2	2	21	441
15	Res-15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	1024
16	Res-16	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	841
17	Res-17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	729
18	Res-18	3	3	3	3	3	2	3	2	4	26	676
19	Res-19	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	961

TABULASI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER UJI COBA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

NO	KODE RES	ITEM PERTANYAAN														Y	Y ²
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
1	Res-1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	841
2	Res-2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	34	1156
3	Res-3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	42	1764
4	Res-4	3	1	4	1	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	31	961
5	Res-5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	37	1369
6	Res-6	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	36	1296
7	Res-7	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	39	1521
8	Res-8	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	38	1444
9	Res-9	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	36	1296
10	Res-10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	39	1521
11	Res-11	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	37	1369
12	Res-12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	43	1849
13	Res-13	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	45	2025
14	Res-14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	31	961
15	Res-15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	44	1936
16	Res-16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42	1764
17	Res-17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	41	1681
18	Res-18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40	1600
19	Res-19	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	42	1764
20	Res-20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	43	1849

item14	Pearson Correlation	.513**	.136	.537**	1	.069	.474**	.157	.225	.105	.091
	Sig. (2-tailed)	.004	.473	.002		.718	.008	.409	.232	.582	.631
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item15	Pearson Correlation	.458*	.579**	-.023	.069	1	.434*	.164	.006	-.053	.123
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.905	.718		.016	.387	.976	.781	.516
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item16	Pearson Correlation	.604**	.220	.156	.474**	.434*	1	.457*	.075	.191	.030
	Sig. (2-tailed)	.000	.243	.411	.008	.016		.011	.695	.312	.874
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item17	Pearson Correlation	.607**	.203	.041	.157	.164	.457*	1	.308	.417*	.197
	Sig. (2-tailed)	.000	.281	.829	.409	.387	.011		.098	.022	.298
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item18	Pearson Correlation	.635**	.175	.159	.225	.006	.075	.308	1	.727**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.355	.401	.232	.976	.695	.098		.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item19	Pearson Correlation	.651**	.160	.160	.105	-.053	.191	.417*	.727**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.399	.397	.582	.781	.312	.022	.000		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item20	Pearson Correlation	.598**	.401*	.120	.091	.123	.030	.197	.543**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.527	.631	.516	.874	.298	.002	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5**RELIABILITAS KUESIONER UJI COBA PENELITIAN****1. VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	12

2. VARIABEL FASILITAS PERPUSTAKAAN**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	10

3. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	15

LAMPIRAN 6**TABULASI DATA KOMPETENSI PEGAWAI**

NO	KODE RES	KOMPETENSI PEGAWAI														JUMLAH	
		Pengetahuan				Pemahaman			Ketrampilan				Sikap				
		1	2	3	Σ	4	5	Σ	6	7	8	Σ	9	10	11		Σ
1	Res – 01	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	35
2	Res – 02	3	4	4	11	3	3	6	3	3	3	9	3	4	3	10	36
3	Res – 03	1	3	4	8	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	38
4	Res – 04	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	3	8	26
5	Res – 05	3	3	2	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
6	Res – 06	2	3	3	8	3	2	5	2	3	3	8	3	3	3	9	30
7	Res – 07	2	3	3	8	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	33
8	Res – 08	1	4	4	9	4	4	8	3	4	4	11	3	2	3	8	36
9	Res – 09	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
10	Res – 10	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
11	Res – 11	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	2	2	3	7	31
12	Res – 12	3	3	2	8	3	2	5	4	3	3	10	3	3	3	9	32
13	Res – 13	3	3	4	10	4	3	7	4	3	3	10	3	3	3	9	36
14	Res – 14	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	8	3	2	3	8	29
15	Res – 15	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
16	Res – 16	3	3	3	9	3	3	6	3	2	4	9	3	3	3	9	33
17	Res – 17	2	3	3	8	3	2	5	2	2	4	8	3	2	2	7	28
18	Res – 18	1	3	3	7	2	4	6	3	3	4	10	2	3	3	8	31
19	Res – 19	4	4	4	12	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	43
20	Res – 20	3	3	3	9	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	36
21	Res – 21	2	2	2	6	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4	16
22	Res – 22	2	3	4	9	2	3	5	3	4	4	11	2	3	3	8	33
23	Res – 23	3	3	3	9	2	2	4	2	2	3	7	4	4	4	12	32
24	Res – 24	2	3	3	8	2	2	4	3	3	3	9	3	2	3	8	29
25	Res – 25	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	34
26	Res – 26	1	3	3	7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	31
27	Res – 27	4	3	2	9	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	9	31
28	Res – 28	3	4	3	10	3	3	6	3	3	3	9	2	2	3	7	32
29	Res – 29	3	3	3	9	4	3	7	3	3	3	9	4	4	4	12	37
30	Res – 30	3	3	2	8	2	3	5	2	3	3	8	3	2	3	8	29
31	Res – 31	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	34
32	Res – 32	2	3	3	8	2	3	5	2	2	3	7	3	3	3	9	29
33	Res – 33	3	4	4	11	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	41
34	Res – 34	3	3	3	9	4	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	34
35	Res – 35	3	3	3	9	2	3	5	3	4	3	10	3	3	3	9	33

36	Res – 36	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
37	Res – 37	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
38	Res – 38	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
39	Res – 39	2	3	3	8	3	3	6	3	2	2	7	1	2	2	5	26
40	Res – 40	2	3	3	8	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	12	38
41	Res – 41	3	4	4	11	3	3	6	3	3	4	10	4	4	4	12	39
42	Res – 42	3	3	3	9	2	3	5	2	2	3	7	3	3	2	8	29
43	Res – 43	1	3	2	6	2	4	6	2	3	4	9	3	3	3	9	30
44	Res – 44	3	3	3	9	3	3	6	3	2	2	7	2	2	3	7	29
45	Res – 45	3	3	3	9	3	2	5	3	3	4	10	3	3	3	9	33
46	Res – 46	2	2	3	7	3	3	6	2	3	4	9	3	2	2	7	29
47	Res – 47	4	4	4	12	4	3	7	3	3	4	10	3	3	4	10	39
48	Res – 48	2	3	3	8	3	2	5	2	3	3	8	3	3	3	9	30
49	Res – 49	3	3	3	9	2	2	4	2	2	3	7	3	2	2	7	27
50	Res – 50	3	4	3	10	3	2	5	3	3	4	10	4	4	4	12	37
51	Res – 51	3	4	3	10	3	2	5	2	2	4	8	4	4	4	12	35
52	Res – 52	3	4	3	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	34
53	Res – 53	3	3	3	9	3	2	5	3	3	3	9	3	2	3	8	31
54	Res – 54	2	4	4	10	3	3	6	2	2	3	7	2	2	2	6	29
55	Res – 55	3	3	3	9	2	3	5	2	2	3	7	3	2	3	8	29
56	Res – 56	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	2	2	2	6	29
57	Res – 57	3	3	2	8	2	2	4	2	3	3	8	3	3	3	9	29
58	Res – 58	3	3	2	8	1	2	3	1	1	4	6	3	2	2	7	24
59	Res – 59	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	9	29
60	Res – 60	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	9	29
61	Res – 61	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
62	Res – 62	1	3	3	7	2	2	4	2	3	4	9	3	3	3	9	29
63	Res – 63	3	3	4	10	4	3	7	3	3	3	9	4	4	4	12	38
64	Res – 64	3	3	4	10	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	35
65	Res – 65	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
66	Res – 66	4	3	2	9	2	3	5	3	3	3	9	2	2	3	7	30
67	Res – 67	2	3	3	8	2	3	5	3	1	3	7	3	2	3	8	28
68	Res – 68	2	3	3	8	3	2	5	2	2	3	7	3	2	2	7	27
69	Res – 69	3	3	3	9	3	2	5	3	3	4	10	2	2	3	7	31
70	Res – 70	3	4	4	11	4	2	6	3	3	3	9	4	4	4	12	38
71	Res – 71	3	3	3	9	2	2	4	3	3	3	9	3	3	3	9	31
72	Res – 72	3	4	3	10	3	3	6	3	2	3	8	3	2	3	8	32
73	Res – 73	4	4	4	12	3	3	6	3	3	4	10	4	3	4	11	39
74	Res – 74	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	9	29
75	Res – 75	3	4	4	11	3	3	6	3	2	3	8	3	3	3	9	34
76	Res – 76	3	3	4	10	4	3	7	4	3	3	10	4	4	4	12	39

77	Res – 77	2	2	2	6	3	3	6	3	1	4	8	1	1	1	3	23
78	Res – 78	2	3	1	6	3	2	5	3	3	3	9	3	2	3	8	28
79	Res – 79	2	3	3	8	2	2	4	2	2	4	8	2	1	2	5	25
80	Res – 80	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	3	3	2	8	27
81	Res – 81	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	4	4	4	12	36
82	Res – 82	4	4	4	12	3	3	6	4	3	4	11	4	4	4	12	41
83	Res – 83	3	3	3	9	3	3	6	2	3	3	8	3	3	3	9	32
84	Res – 84	3	4	3	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	35
85	Res – 85	3	4	3	10	4	2	6	2	3	4	9	3	4	4	11	36
86	Res – 86	3	3	3	9	4	3	7	3	3	4	10	2	3	3	8	34
87	Res – 87	2	3	3	8	1	2	3	3	1	3	7	3	2	2	7	25
88	Res – 88	4	3	3	10	3	3	6	4	4	3	11	3	4	4	11	38
89	Res – 89	3	4	3	10	3	2	5	2	2	4	8	2	4	3	9	32
90	Res – 90	2	3	3	8	3	3	6	2	3	2	7	2	2	2	6	27
91	Res – 91	2	3	3	8	3	2	5	2	2	3	7	2	2	2	6	26
92	Res – 92	2	3	4	9	4	4	8	4	4	4	12	3	3	3	9	38
93	Res – 93	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	3	3	9	29
94	Res – 94	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	2	2	2	6	29
95	Res – 95	3	3	3	9	3	3	6	3	2	3	8	3	2	3	8	31
96	Res – 96	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	8	3	3	3	9	30
97	Res – 97	2	3	3	8	3	3	6	2	2	4	8	2	2	2	6	28
98	Res – 98	3	4	3	10	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	10	36
99	Res – 99	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
100	Res – 100	3	3	3	9	3	2	5	2	2	3	7	2	2	3	7	28
101	Res – 101	2	2	3	7	2	3	5	3	2	3	8	2	2	2	6	26
102	Res – 102	3	3	3	9	3	1	4	3	3	3	9	3	4	4	11	33
103	Res – 103	2	3	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
104	Res – 104	3	3	2	8	2	2	4	2	1	1	4	3	2	2	7	23
105	Res – 105	3	4	3	10	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	35
106	Res – 106	2	3	3	8	4	4	8	3	3	2	8	3	3	3	9	33
107	Res – 107	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	12	42
108	Res – 108	3	3	4	10	3	3	6	4	3	4	11	4	4	4	12	39
109	Res – 109	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	2	2	2	6	30
110	Res – 110	2	3	4	9	2	2	4	2	4	3	9	2	2	2	6	28
111	Res – 111	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	2	3	8	32
112	Res – 112	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	33
113	Res – 113	3	4	3	10	3	3	6	3	4	4	11	2	2	3	7	34
114	Res – 114	2	2	3	7	2	3	5	2	1	3	6	2	2	2	6	24
115	Res – 115	3	4	4	11	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	41
116	Res – 116	4	4	3	11	3	3	6	4	3	3	10	4	3	4	11	38
JUMLAH																	3715

TABULASI DATA FASILITAS PERPUSTAKAAN

NO	KODE RES	FASILITAS PERPUSTAKAAN												JUMLAH
		Ruang				Peralatan				Koleksi buku Bacaan				
		12	13	14	Σ	15	16	17	Σ	18	19	20	Σ	
1	Res – 01	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	28
2	Res – 02	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	26
3	Res – 03	1	3	3	7	4	4	3	11	3	2	3	8	26
4	Res – 04	3	4	4	11	3	2	3	8	3	3	3	9	28
5	Res – 05	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
6	Res – 06	1	2	3	6	3	4	2	9	2	2	3	7	22
7	Res – 07	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	29
8	Res – 08	2	3	3	8	4	4	4	12	4	1	1	6	26
9	Res – 09	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	26
10	Res – 10	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	30
11	Res – 11	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	2	7	25
12	Res – 12	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	12	31
13	Res – 13	2	3	3	8	3	4	4	11	3	4	3	10	29
14	Res – 14	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	31
15	Res – 15	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	25
16	Res – 16	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
17	Res – 17	4	4	3	11	4	4	4	12	2	2	3	7	30
18	Res – 18	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	32
19	Res – 19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	36
20	Res – 20	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	28
21	Res – 21	1	1	2	4	3	1	3	7	3	2	2	7	18
22	Res – 22	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	32
23	Res – 23	3	3	3	9	3	2	2	7	2	2	3	7	23
24	Res – 24	3	3	3	9	1	2	3	6	1	2	3	6	21
25	Res – 25	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	30
26	Res – 26	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	29
27	Res – 27	3	3	3	9	2	3	3	8	2	2	3	7	24
28	Res – 28	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	32
29	Res – 29	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	33
30	Res – 30	2	3	3	8	3	2	3	8	2	3	2	7	23
31	Res – 31	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	2	8	24
32	Res – 32	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	26
33	Res – 33	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	26
34	Res – 34	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	33
35	Res – 35	2	3	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	27

36	Res – 36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	25
37	Res – 37	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	4	10	27
38	Res – 38	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	30
39	Res – 39	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	2	8	29
40	Res – 40	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	3	9	30
41	Res – 41	3	4	3	10	3	3	3	9	2	3	3	8	27
42	Res – 42	2	3	2	7	2	3	3	8	3	3	2	8	23
43	Res – 43	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	30
44	Res – 44	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	3	10	32
45	Res – 45	2	4	3	9	4	3	4	11	2	2	3	7	27
46	Res – 46	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	31
47	Res – 47	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	34
48	Res – 48	4	4	3	11	3	3	3	9	2	3	2	7	27
49	Res – 49	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9	32
50	Res – 50	2	4	3	9	4	4	4	12	2	1	3	6	27
51	Res – 51	2	3	4	9	4	4	4	12	4	3	4	11	32
52	Res – 52	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	26
53	Res – 53	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
54	Res – 54	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	26
55	Res – 55	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	26
56	Res – 56	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	2	7	24
57	Res – 57	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	26
58	Res – 58	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	3	9	32
59	Res – 59	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	25
60	Res – 60	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	25
61	Res – 61	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
62	Res – 62	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	28
63	Res – 63	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
64	Res – 64	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	32
65	Res – 65	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
66	Res – 66	4	3	3	10	3	2	4	9	3	3	3	9	28
67	Res – 67	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	25
68	Res – 68	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	24
69	Res – 69	4	4	3	11	4	4	4	12	4	2	2	8	31
70	Res – 70	2	3	3	8	3	2	2	7	2	2	2	6	21
71	Res – 71	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
72	Res – 72	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	3	8	25
73	Res – 73	3	3	3	9	4	3	3	10	4	2	3	9	28
74	Res – 74	2	4	3	9	3	3	2	8	2	2	1	5	22
75	Res – 75	2	3	2	7	2	3	3	8	2	2	2	6	21
76	Res – 76	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	33

77	Res – 77	1	4	3	8	3	1	4	9	1	4	2	7	24
78	Res – 78	2	2	3	7	2	3	3	8	2	2	3	7	22
79	Res – 79	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
80	Res – 80	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	26
81	Res – 81	3	3	3	9	3	3	2	8	2	2	2	6	23
82	Res – 82	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	3	9	33
83	Res – 83	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
84	Res – 84	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	31
85	Res – 85	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	3	10	30
86	Res – 86	2	3	3	9	1	4	3	8	2	3	3	8	25
87	Res – 87	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	2	9	29
88	Res – 88	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	23
89	Res – 89	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	31
90	Res – 90	3	3	3	9	2	3	2	7	2	2	2	6	22
91	Res – 91	3	3	3	9	2	3	2	7	2	2	2	6	22
92	Res – 92	2	4	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	24
93	Res – 93	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
94	Res – 94	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	25
95	Res – 95	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	19
96	Res – 96	2	3	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	23
97	Res – 97	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	3	11	32
98	Res – 98	3	4	4	11	2	4	4	10	4	3	4	11	32
99	Res – 99	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	25
100	Res – 100	2	3	3	8	4	3	3	10	3	3	3	9	27
101	Res – 101	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	25
102	Res – 102	2	3	3	8	4	3	4	11	3	4	3	10	29
103	Res – 103	3	4	4	11	2	4	3	9	1	3	3	7	27
104	Res – 104	1	3	3	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
105	Res – 105	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	29
106	Res – 106	4	4	4	12	1	2	3	6	2	2	2	6	24
107	Res – 107	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	34
108	Res – 108	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	33
109	Res – 109	2	3	3	8	1	2	3	6	3	2	2	7	21
110	Res – 110	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	3	11	33
111	Res – 111	3	3	3	9	3	3	3	9	1	2	3	6	24
112	Res – 112	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	27
113	Res – 113	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	3	10	32
114	Res – 114	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	25
115	Res – 115	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	35
116	Res – 116	3	3	3	9	2	4	3	9	4	4	3	11	29
JUMLAH														3169

TABULASI DATA KUALITAS PELAYANAN

NO	KODE RES	KUALITAS PELAYANAN																		
		Bentuk Fisik			Keandalan			Daya Tanggap				Jaminan				Empati				JUMLAH
		21	22	Σ	23	24	Σ	25	26	27	Σ	28	29	30	Σ	31	32	33	Σ	
1	Res - 01	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	38
2	Res - 02	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	36
3	Res - 03	3	3	6	1	3	4	3	3	3	9	3	3	1	7	3	2	2	7	33
4	Res - 04	3	3	6	3	2	5	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	32
5	Res - 05	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	38
6	Res - 06	3	3	6	3	2	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	33
7	Res - 07	3	3	6	4	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	38
8	Res - 08	3	4	7	3	3	6	3	3	3	9	1	2	3	6	3	1	2	6	34
9	Res - 09	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
10	Res - 10	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
11	Res - 11	3	3	6	3	2	5	3	2	3	8	2	2	3	7	3	2	2	7	33
12	Res - 12	4	4	8	3	4	7	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	2	7	41
13	Res - 13	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	2	4	2	8	39
14	Res - 14	3	3	6	2	2	4	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	34
15	Res - 15	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	38
16	Res - 16	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	40
17	Res - 17	2	3	5	3	2	5	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	33
18	Res - 18	3	4	7	3	3	6	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	35
19	Res - 19	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	2	7	42
20	Res - 20	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	37

21	Res - 21	2	3	5	2	1	3	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6	27
22	Res - 22	3	4	7	4	4	8	4	2	4	10	3	4	3	10	3	3	2	8	43
23	Res - 23	2	4	6	3	2	5	3	3	2	8	2	3	3	8	3	2	2	7	34
24	Res - 24	2	3	5	2	3	5	3	2	3	8	2	3	3	8	3	1	1	5	31
25	Res - 25	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	37
26	Res - 26	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	2	7	37
27	Res - 27	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	37
28	Res - 28	3	4	7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	41
29	Res - 29	3	4	7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	41
30	Res - 30	3	3	6	3	2	5	2	2	2	6	3	3	3	9	2	3	2	7	33
31	Res - 31	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	37
32	Res - 32	4	4	8	3	3	6	3	2	4	9	3	3	4	10	2	2	2	6	39
33	Res - 33	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	2	6	37
34	Res - 34	3	3	6	4	3	7	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	2	9	42
35	Res - 35	3	3	6	4	3	7	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	42
36	Res - 36	3	3	6	3	2	5	3	2	3	8	2	3	3	8	3	2	2	7	34
37	Res - 37	2	2	4	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	2	8	34
38	Res - 38	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	38
39	Res - 39	2	3	5	3	3	6	2	2	3	7	1	2	3	6	2	2	1	5	29
40	Res - 40	3	3	6	3	4	7	4	4	3	11	4	2	3	9	2	2	2	6	39
41	Res - 41	3	2	5	3	3	6	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	38
42	Res - 42	3	3	6	3	2	5	3	3	2	8	2	3	3	8	2	2	3	7	34
43	Res - 43	4	4	8	4	3	7	3	3	4	10	3	3	4	10	2	3	3	8	43
44	Res - 44	3	4	7	3	3	6	3	2	2	7	3	3	4	10	3	2	3	8	38
45	Res - 45	3	4	7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	40
46	Res - 46	2	3	5	3	2	5	3	2	2	7	4	4	3	11	3	2	3	8	36

47	Res - 47	3	4	7	4	4	8	4	4	4	12	3	3	4	10	2	3	4	9	46
48	Res - 48	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	3	2	3	8	40
49	Res - 49	3	4	7	4	2	6	2	3	2	7	4	4	4	12	3	2	2	7	39
50	Res - 50	3	4	7	4	4	8	3	3	3	9	4	3	4	11	2	3	3	8	43
51	Res - 51	3	4	7	4	3	7	3	4	3	10	2	3	3	8	3	3	2	8	40
52	Res - 52	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
53	Res - 53	2	3	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38
54	Res - 54	3	3	6	3	2	5	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6	30
55	Res - 55	2	3	5	3	2	5	2	3	3	8	3	2	3	8	2	3	3	8	34
56	Res - 56	2	3	5	2	2	4	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2	6	29
57	Res - 57	3	3	6	3	2	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	3	7	34
58	Res - 58	3	4	7	4	2	6	3	2	2	7	3	4	3	10	2	2	2	6	36
59	Res - 59	3	3	6	2	2	4	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	6	30
60	Res - 60	3	3	6	2	2	4	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	6	30
61	Res - 61	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
62	Res - 62	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	2	7	36
63	Res - 63	3	3	6	3	2	5	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	36
64	Res - 64	3	4	7	4	4	8	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	43
65	Res - 65	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
66	Res - 66	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	42
67	Res - 67	2	3	5	3	3	6	3	1	3	7	3	3	3	9	3	2	3	8	35
68	Res - 68	3	3	6	4	2	6	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	2	6	34
69	Res - 69	3	4	7	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	46
70	Res - 70	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	38
71	Res - 71	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	39
72	Res - 72	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	38

73	Res - 73	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	38
74	Res - 74	3	3	6	2	2	4	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	3	10	39
75	Res - 75	3	3	6	4	2	6	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	3	7	35
76	Res - 76	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	2	10	44
77	Res - 77	4	4	8	2	2	4	2	1	4	7	4	4	4	12	2	3	1	6	37
78	Res - 78	2	3	5	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	30
79	Res - 79	3	4	7	4	2	6	2	3	3	8	3	3	4	10	2	2	2	6	37
80	Res - 80	3	3	6	3	3	6	2	3	2	7	2	3	3	8	2	3	2	7	34
81	Res - 81	2	3	5	2	2	4	2	2	3	7	3	2	3	8	2	2	3	7	31
82	Res - 82	4	4	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	2	8	41
83	Res - 83	3	3	6	3	3	6	2	3	2	7	3	3	3	9	2	3	3	8	36
84	Res - 84	3	3	6	4	3	7	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	38
85	Res - 85	3	4	7	4	4	8	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	3	9	45
86	Res - 86	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	2	7	37
87	Res - 87	3	4	7	3	2	5	3	2	3	8	2	3	4	9	3	3	1	7	36
88	Res - 88	4	4	8	2	3	5	3	2	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	39
89	Res - 89	3	3	6	4	3	7	2	2	3	7	3	4	4	11	3	2	2	7	38
90	Res - 90	2	3	5	2	2	4	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	6	29
91	Res - 91	2	3	5	2	2	4	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	6	29
92	Res - 92	3	2	5	3	3	6	3	1	2	6	1	1	3	5	3	2	2	7	29
93	Res - 93	2	3	5	3	3	6	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	2	6	34
94	Res - 94	3	3	6	3	3	6	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	2	7	36
95	Res - 95	3	3	6	4	3	7	2	2	2	6	2	3	4	9	2	2	2	6	34
96	Res - 96	3	3	6	3	2	5	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	3	8	36
97	Res - 97	3	3	6	4	3	7	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	41
98	Res - 98	3	3	6	3	4	7	4	3	3	10	4	4	4	12	3	2	3	8	43

99	Res - 99	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2	6	36
100	Res - 100	2	3	5	3	3	6	3	2	3	8	3	3	2	8	2	2	2	6	33
101	Res - 101	3	3	6	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	6	31
102	Res - 102	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	4	2	3	9	39
103	Res - 103	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	4	3	4	11	2	2	3	7	40
104	Res - 104	3	3	6	3	2	5	3	3	2	8	1	2	3	6	2	2	1	5	30
105	Res - 105	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	37
106	Res - 106	3	2	5	3	3	6	2	2	3	7	4	4	4	12	3	3	3	9	39
107	Res - 107	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	3	10	49
108	Res - 108	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	3	4	11	4	2	3	9	48
109	Res - 109	2	4	6	1	2	3	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	31
110	Res - 110	3	3	6	3	2	5	3	2	2	7	3	2	3	8	2	2	2	6	32
111	Res - 111	3	3	6	3	3	6	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	38
112	Res - 112	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	37
113	Res - 113	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	3	3	4	10	2	3	3	8	38
114	Res - 114	3	3	6	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	32
115	Res - 115	4	4	8	4	3	7	4	4	4	12	3	4	4	11	2	2	2	6	44
116	Res - 116	3	4	7	4	4	8	4	3	3	10	3	3	4	10	2	2	3	7	42
JUMLAH																				4288

LAMPIRAN 7**Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kompetensi Pegawai**

No.	Kode Res	Pengetahuan			Pemahaman			Ketrampilan			Sikap			TOTAL SKOR		
		Skor	%	Krit.	skor	%	Krit.	skor	%	Krit.	skor	%	Krit.	skor	%	Krit.
1	Res – 01	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	11	91,67%	SB	35	79,55%	B
2	Res – 02	11	91,67%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	10	83,33%	SB	36	81,82%	SB
3	Res – 03	8	66,67%	B	8	100,00%	SB	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	38	86,36%	SB
4	Res – 04	6	50,00%	KB	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	8	66,67%	B	26	59,09%	KB
5	Res – 05	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
6	Res – 06	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	30	68,18%	B
7	Res – 07	8	66,67%	B	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	33	75,00%	B
8	Res – 08	9	75,00%	B	8	100,00%	SB	11	91,67%	SB	8	66,67%	B	36	81,82%	SB
9	Res – 09	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
10	Res – 10	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
11	Res – 11	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	7	58,33%	KB	31	70,45%	B
12	Res – 12	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	32	72,73%	B
13	Res – 13	10	83,33%	SB	7	87,50%	SB	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	36	81,82%	SB
14	Res – 14	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	8	66,67%	B	29	65,91%	B
15	Res – 15	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
16	Res – 16	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
17	Res – 17	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	7	58,33%	KB	28	63,64%	B
18	Res – 18	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	8	66,67%	B	31	70,45%	B
19	Res – 19	12	100,00%	SB	7	87,50%	SB	12	100,00%	SB	12	100,00%	SB	43	97,73%	SB
20	Res – 20	9	75,00%	B	7	87,50%	SB	11	91,67%	SB	9	75,00%	B	36	81,82%	SB

21	Res – 21	6	50,00%	KB	3	37,50%	TB	3	25,00%	TB	4	33,33%	TB	16	36,36%	TB
22	Res – 22	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	11	91,67%	SB	8	66,67%	B	33	75,00%	B
23	Res – 23	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	7	58,33%	KB	12	100,00%	SB	32	72,73%	B
24	Res – 24	8	66,67%	B	4	50,00%	KB	9	75,00%	B	8	66,67%	B	29	65,91%	B
25	Res – 25	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	11	91,67%	SB	34	77,27%	B
26	Res – 26	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	31	70,45%	B
27	Res – 27	9	75,00%	B	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	9	75,00%	B	31	70,45%	B
28	Res – 28	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	7	58,33%	KB	32	72,73%	B
29	Res – 29	9	75,00%	B	7	87,50%	SB	9	75,00%	B	12	100,00%	SB	37	84,09%	SB
30	Res - 30	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	8	66,67%	B	29	65,91%	B
31	Res - 31	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	10	83,33%	SB	34	77,27%	B
32	Res - 32	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	9	75,00%	B	29	65,91%	B
33	Res - 33	11	91,67%	SB	8	100,00%	SB	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	41	93,18%	SB
34	Res - 34	9	75,00%	B	7	87,50%	SB	9	75,00%	B	9	75,00%	B	34	77,27%	B
35	Res - 35	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	33	75,00%	B
36	Res - 36	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
37	Res - 37	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
38	Res - 38	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
39	Res - 39	8	66,67%	B	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	5	41,67%	TB	26	59,09%	KB
40	Res - 40	8	66,67%	B	6	75,00%	B	12	100,00%	SB	12	100,00%	SB	38	86,36%	SB
41	Res - 41	11	91,67%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	39	88,64%	SB
42	Res - 42	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	8	66,67%	B	29	65,91%	B
43	Res - 43	6	50,00%	KB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	30	68,18%	B
44	Res - 44	9	75,00%	B	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	7	58,33%	KB	29	65,91%	B
45	Res - 45	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	33	75,00%	B
46	Res - 46	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	7	58,33%	KB	29	65,91%	B

47	Res - 47	12	100,00%	SB	7	87,50%	SB	10	83,33%	SB	10	83,33%	SB	39	88,64%	SB
48	Res - 48	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	30	68,18%	B
49	Res - 49	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	7	58,33%	KB	7	58,33%	KB	27	61,36%	KB
50	Res - 50	10	83,33%	SB	5	62,50%	KB	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	37	84,09%	SB
51	Res - 51	10	83,33%	SB	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	12	100,00%	SB	35	79,55%	B
52	Res - 52	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	34	77,27%	B
53	Res - 53	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	9	75,00%	B	8	66,67%	B	31	70,45%	B
54	Res - 54	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	6	50,00%	KB	29	65,91%	B
55	Res - 55	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	8	66,67%	B	29	65,91%	B
56	Res - 56	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	6	50,00%	KB	29	65,91%	B
57	Res - 57	8	66,67%	B	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	29	65,91%	B
58	Res - 58	8	66,67%	B	3	37,50%	TB	6	50,00%	KB	7	58,33%	KB	24	54,55%	KB
59	Res - 59	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	9	75,00%	B	29	65,91%	B
60	Res - 60	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	9	75,00%	B	29	65,91%	B
61	Res - 61	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
62	Res - 62	7	58,33%	KB	4	50,00%	KB	9	75,00%	B	9	75,00%	B	29	65,91%	B
63	Res - 63	10	83,33%	SB	7	87,50%	SB	9	75,00%	B	12	100,00%	SB	38	86,36%	SB
64	Res - 64	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	35	79,55%	B
65	Res - 65	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
66	Res - 66	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	9	75,00%	B	7	58,33%	KB	30	68,18%	B
67	Res - 67	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	8	66,67%	B	28	63,64%	B
68	Res - 68	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	7	58,33%	KB	27	61,36%	KB
69	Res - 69	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	10	83,33%	SB	7	58,33%	KB	31	70,45%	B
70	Res - 70	11	91,67%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	12	100,00%	SB	38	86,36%	SB
71	Res - 71	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	9	75,00%	B	9	75,00%	B	31	70,45%	B
72	Res - 72	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	8	66,67%	B	8	66,67%	B	32	72,73%	B

73	Res - 73	12	100,00%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	11	91,67%	SB	39	88,64%	SB
74	Res - 74	7	58,33%	KB	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	9	75,00%	B	29	65,91%	B
75	Res - 75	11	91,67%	SB	6	75,00%	B	8	66,67%	B	9	75,00%	B	34	77,27%	B
76	Res - 76	10	83,33%	SB	7	87,50%	SB	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	39	88,64%	SB
77	Res - 77	6	50,00%	KB	6	75,00%	B	8	66,67%	B	3	25,00%	TB	23	52,27%	KB
78	Res - 78	6	50,00%	KB	5	62,50%	KB	9	75,00%	B	8	66,67%	B	28	63,64%	B
79	Res - 79	8	66,67%	B	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	5	41,67%	TB	25	56,82%	KB
80	Res - 80	7	58,33%	KB	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	8	66,67%	B	27	61,36%	KB
81	Res - 81	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	12	100,00%	SB	36	81,82%	SB
82	Res - 82	12	100,00%	SB	6	75,00%	B	11	91,67%	SB	12	100,00%	SB	41	93,18%	SB
83	Res - 83	9	75,00%	B	6	75,00%	B	8	66,67%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
84	Res - 84	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	10	83,33%	SB	35	79,55%	B
85	Res - 85	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	9	75,00%	B	11	91,67%	SB	36	81,82%	SB
86	Res - 86	9	75,00%	B	7	87,50%	SB	10	83,33%	SB	8	66,67%	B	34	77,27%	B
87	Res - 87	8	66,67%	B	3	37,50%	TB	7	58,33%	KB	7	58,33%	KB	25	56,82%	KB
88	Res - 88	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	11	91,67%	SB	11	91,67%	SB	38	86,36%	SB
89	Res - 89	10	83,33%	SB	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
90	Res - 90	8	66,67%	B	6	75,00%	B	7	58,33%	KB	6	50,00%	KB	27	61,36%	KB
91	Res - 91	8	66,67%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	6	50,00%	KB	26	59,09%	KB
92	Res - 92	9	75,00%	B	8	100,00%	SB	12	100,00%	SB	9	75,00%	B	38	86,36%	SB
93	Res - 93	8	66,67%	B	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	29	65,91%	B
94	Res - 94	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	6	50,00%	KB	29	65,91%	B
95	Res - 95	9	75,00%	B	6	75,00%	B	8	66,67%	B	8	66,67%	B	31	70,45%	B
96	Res - 96	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	30	68,18%	B
97	Res - 97	8	66,67%	B	6	75,00%	B	8	66,67%	B	6	50,00%	KB	28	63,64%	B
98	Res - 98	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	10	83,33%	SB	36	81,82%	SB

99	Res - 99	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
100	Res - 100	9	75,00%	B	5	62,50%	KB	7	58,33%	KB	7	58,33%	KB	28	63,64%	B
101	Res - 101	7	58,33%	KB	5	62,50%	KB	8	66,67%	B	6	50,00%	KB	26	59,09%	KB
102	Res - 102	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	9	75,00%	B	11	91,67%	SB	33	75,00%	B
103	Res - 103	8	66,67%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	32	72,73%	B
104	Res - 104	8	66,67%	B	4	50,00%	KB	4	33,33%	TB	7	58,33%	KB	23	52,27%	KB
105	Res - 105	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	9	75,00%	B	35	79,55%	B
106	Res - 106	8	66,67%	B	8	100,00%	SB	8	66,67%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
107	Res - 107	11	91,67%	SB	7	87,50%	SB	12	100,00%	SB	12	100,00%	SB	42	95,45%	SB
108	Res - 108	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	11	91,67%	SB	12	100,00%	SB	39	88,64%	SB
109	Res - 109	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	6	50,00%	KB	30	68,18%	B
110	Res - 110	9	75,00%	B	4	50,00%	KB	9	75,00%	B	6	50,00%	KB	28	63,64%	B
111	Res - 111	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	8	66,67%	B	32	72,73%	B
112	Res - 112	9	75,00%	B	6	75,00%	B	9	75,00%	B	9	75,00%	B	33	75,00%	B
113	Res - 113	10	83,33%	SB	6	75,00%	B	11	91,67%	SB	7	58,33%	KB	34	77,27%	B
114	Res - 114	7	58,33%	KB	5	62,50%	KB	6	50,00%	KB	6	50,00%	KB	24	54,55%	KB
115	Res - 115	11	91,67%	SB	8	100,00%	SB	10	83,33%	SB	12	100,00%	SB	41	93,18%	SB
116	Res - 116	11	91,67%	SB	6	75,00%	B	10	83,33%	SB	11	91,67%	SB	38	86,36%	SB
JUMLAH		1024	73,56%	B	656	70,69%	B	1015	72,92%	B	1020	73,28%	B	3715	72,79%	B

Distribusi Jawaban Responden

Kriteria	Pengetahuan		Pemahaman		Ketrampilan		Sikap		Kompetensi Pegawai	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Sangat Baik	30	25,86%	16	13,79%	31	26,72%	29	25,00%	26	22,41%
Baik	71	61,21%	58	50,00%	62	53,45%	59	50,86%	75	64,66%
Kurang Baik	15	12,93%	39	33,62%	21	18,10%	24	20,69%	14	12,07%
Tidak Baik	0	0,00%	3	2,59%	2	1,72%	4	3,45%	1	0,86%
Jumlah	116	100%	116	100%	116	100%	116	100%	116	100%

Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Fasilitas Perpustakaan

No.	Kode Res	Ruang Perpustakaan			Peralatan			Koleksi Buku Bacaan			TOTAL SKOR		
		skor	%	krit	skor	%	Krit.	skor	%	krit	skor	%	Krit.
1	Res - 01	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	28	77,78%	L
2	Res - 02	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
3	Res - 03	7	58,33%	KL	11	91,67%	SL	8	66,67%	L	26	72,22%	L
4	Res - 04	11	91,67%	SL	8	66,67%	L	9	75,00%	L	28	77,78%	L
5	Res - 05	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
6	Res - 06	6	50,00%	KL	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	22	61,11%	KL
7	Res - 07	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	29	80,56%	L
8	Res - 08	8	66,67%	L	12	100,00%	SL	6	50,00%	KL	26	72,22%	L
9	Res - 09	9	75,00%	L	8	66,67%	L	9	75,00%	L	26	72,22%	L
10	Res - 10	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	30	83,33%	SL
11	Res - 11	9	75,00%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	25	69,44%	L
12	Res - 12	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	12	100,00%	SL	31	86,11%	SL
13	Res - 13	8	66,67%	L	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	29	80,56%	L
14	Res - 14	10	83,33%	SL	12	100,00%	SL	9	75,00%	L	31	86,11%	SL
15	Res - 15	8	66,67%	L	8	66,67%	L	9	75,00%	L	25	69,44%	L
16	Res - 16	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
17	Res - 17	11	91,67%	SL	12	100,00%	SL	7	58,33%	KL	30	83,33%	SL
18	Res - 18	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	32	88,89%	SL
19	Res - 19	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	36	100,00%	SL
20	Res - 20	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	28	77,78%	L
21	Res - 21	4	33,33%	TL	7	58,33%	KL	7	58,33%	KL	18	50,00%	KL

22	Res - 22	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	32	88,89%	SL
23	Res - 23	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	7	58,33%	KL	23	63,89%	L
24	Res - 24	9	75,00%	L	6	50,00%	KL	6	50,00%	KL	21	58,33%	KL
25	Res - 25	10	83,33%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	30	83,33%	SL
26	Res - 26	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	9	75,00%	L	29	80,56%	L
27	Res - 27	9	75,00%	L	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	24	66,67%	L
28	Res - 28	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	32	88,89%	SL
29	Res - 29	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	9	75,00%	L	33	91,67%	SL
30	Res - 30	8	66,67%	L	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	23	63,89%	L
31	Res - 31	8	66,67%	L	8	66,67%	L	8	66,67%	L	24	66,67%	L
32	Res - 32	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
33	Res - 33	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
34	Res - 34	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	9	75,00%	L	33	91,67%	SL
35	Res - 35	8	66,67%	L	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	27	75,00%	L
36	Res - 36	9	75,00%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	25	69,44%	L
37	Res - 37	8	66,67%	L	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	27	75,00%	L
38	Res - 38	9	75,00%	L	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	30	83,33%	SL
39	Res - 39	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	8	66,67%	L	29	80,56%	L
40	Res - 40	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	30	83,33%	SL
41	Res - 41	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	8	66,67%	L	27	75,00%	L
42	Res - 42	7	58,33%	KL	8	66,67%	L	8	66,67%	L	23	63,89%	L
43	Res - 43	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	30	83,33%	SL
44	Res - 44	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	32	88,89%	SL
45	Res - 45	9	75,00%	L	11	91,67%	SL	7	58,33%	KL	27	75,00%	L
46	Res - 46	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	31	86,11%	SL
47	Res - 47	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	34	94,44%	SL

48	Res - 48	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	27	75,00%	L
49	Res - 49	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	32	88,89%	SL
50	Res - 50	9	75,00%	L	12	100,00%	SL	6	50,00%	KL	27	75,00%	L
51	Res - 51	9	75,00%	L	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	32	88,89%	SL
52	Res - 52	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
53	Res - 53	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
54	Res - 54	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
55	Res - 55	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
56	Res - 56	8	66,67%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	24	66,67%	L
57	Res - 57	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
58	Res - 58	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	32	88,89%	SL
59	Res - 59	9	75,00%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	25	69,44%	L
60	Res - 60	9	75,00%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	25	69,44%	L
61	Res - 61	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
62	Res - 62	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	9	75,00%	L	28	77,78%	L
63	Res - 63	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
64	Res - 64	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	32	88,89%	SL
65	Res - 65	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
66	Res - 66	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	9	75,00%	L	28	77,78%	L
67	Res - 67	8	66,67%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
68	Res - 68	9	75,00%	L	9	75,00%	L	6	50,00%	KL	24	66,67%	L
69	Res - 69	11	91,67%	SL	12	100,00%	SL	8	66,67%	L	31	86,11%	SL
70	Res - 70	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	6	50,00%	KL	21	58,33%	KL
71	Res - 71	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
72	Res - 72	9	75,00%	L	8	66,67%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
73	Res - 73	9	75,00%	L	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	28	77,78%	L

74	Res - 74	9	75,00%	L	8	66,67%	L	5	41,67%	TL	22	61,11%	KL
75	Res - 75	7	58,33%	KL	8	66,67%	L	6	50,00%	KL	21	58,33%	KL
76	Res - 76	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	9	75,00%	L	33	91,67%	SL
77	Res - 77	8	66,67%	L	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	24	66,67%	L
78	Res - 78	7	58,33%	KL	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	22	61,11%	KL
79	Res - 79	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
80	Res - 80	9	75,00%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	26	72,22%	L
81	Res - 81	9	75,00%	L	8	66,67%	L	6	50,00%	KL	23	63,89%	L
82	Res - 82	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	9	75,00%	L	33	91,67%	SL
83	Res - 83	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
84	Res - 84	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	31	86,11%	SL
85	Res - 85	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	30	83,33%	SL
86	Res - 86	9	75,00%	L	8	66,67%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
87	Res - 87	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	9	75,00%	L	29	80,56%	L
88	Res - 88	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	8	66,67%	L	23	63,89%	L
89	Res - 89	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	31	86,11%	SL
90	Res - 90	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	6	50,00%	KL	22	61,11%	KL
91	Res - 91	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	6	50,00%	KL	22	61,11%	KL
92	Res - 92	9	75,00%	L	9	75,00%	L	6	50,00%	KL	24	66,67%	L
93	Res - 93	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
94	Res - 94	9	75,00%	L	8	66,67%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
95	Res - 95	7	58,33%	KL	6	50,00%	KL	6	50,00%	KL	19	52,78%	KL
96	Res - 96	8	66,67%	L	8	66,67%	L	7	58,33%	KL	23	63,89%	L
97	Res - 97	10	83,33%	SL	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	32	88,89%	SL
98	Res - 98	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	11	91,67%	SL	32	88,89%	SL
99	Res - 99	8	66,67%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L

100	Res - 100	8	66,67%	L	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	27	75,00%	L
101	Res - 101	9	75,00%	L	8	66,67%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
102	Res - 102	8	66,67%	L	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	29	80,56%	L
103	Res - 103	11	91,67%	SL	9	75,00%	L	7	58,33%	KL	27	75,00%	L
104	Res - 104	7	58,33%	KL	9	75,00%	L	8	66,67%	L	24	66,67%	L
105	Res - 105	10	83,33%	SL	10	83,33%	SL	9	75,00%	L	29	80,56%	L
106	Res - 106	12	100,00%	SL	6	50,00%	KL	6	50,00%	KL	24	66,67%	L
107	Res - 107	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	10	83,33%	SL	34	94,44%	SL
108	Res - 108	11	91,67%	SL	12	100,00%	SL	10	83,33%	SL	33	91,67%	SL
109	Res - 109	8	66,67%	L	6	50,00%	KL	7	58,33%	KL	21	58,33%	KL
110	Res - 110	10	83,33%	SL	12	100,00%	SL	11	91,67%	SL	33	91,67%	SL
111	Res - 111	9	75,00%	L	9	75,00%	L	6	50,00%	KL	24	66,67%	L
112	Res - 112	9	75,00%	L	9	75,00%	L	9	75,00%	L	27	75,00%	L
113	Res - 113	11	91,67%	SL	11	91,67%	SL	10	83,33%	SL	32	88,89%	SL
114	Res - 114	8	66,67%	L	9	75,00%	L	8	66,67%	L	25	69,44%	L
115	Res - 115	11	91,67%	SL	12	100,00%	SL	12	100,00%	SL	35	97,22%	SL
116	Res - 116	9	75,00%	L	9	75,00%	L	11	91,67%	SL	29	80,56%	L
JUMLAH		1094	78,59%	L	1099	78,95%	L	976	70,11%	L	3169	75,89%	L

Distribusi Jawaban Responden

Kriteria	Ruang Perpustakaan		Peralatan		Koleksi Buku Bacaan		Fasilitas Perpustakaan	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Sangat Lengkap	42	36,21%	48	41,38%	22	18,97%	34	29,31%
Lengkap	66	56,90%	58	50,00%	62	53,45%	71	61,21%
Kurang Lengkap	7	6,03%	10	8,62%	31	26,72%	11	9,48%
Tidak Lengkap	1	0,86%	0	0,00%	1	0,86%	0	0,00%
Jumlah	116	100%	116	100%	116	100%	116	100%

Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Kode Res	Bentuk Fisik			Keandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			TOTAL SKOR		
		skor	%	Krit.	skor	%	Krit.	skor	%	Krit	skor	%	Krit	skor	%	Krit	skor	%	Krit.
1	Res - 01	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
2	Res - 02	5	62,50%	R	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	69,17%	T
3	Res - 03	6	75,00%	T	4	50,00%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	7	58,33%	R	27	63,33%	T
4	Res - 04	6	75,00%	T	5	62,50%	R	6	50,00%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	26	62,50%	R
5	Res - 05	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
6	Res - 06	6	75,00%	T	5	62,50%	R	7	58,33%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	27	64,17%	T
7	Res - 07	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	32	74,17%	T
8	Res - 08	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	6	50,00%	R	6	50,00%	R	27	67,50%	T
9	Res - 09	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
10	Res - 10	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
11	Res - 11	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	7	58,33%	R	7	58,33%	R	27	64,17%	T
12	Res - 12	8	100,00%	ST	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	7	58,33%	R	33	80,83%	T
13	Res - 13	6	75,00%	T	6	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	8	66,67%	T	33	75,00%	T
14	Res - 14	6	75,00%	T	4	50,00%	R	9	75,00%	T	9	75,00%	T	6	50,00%	R	28	65,00%	T
15	Res - 15	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
16	Res - 16	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	34	76,67%	T
17	Res - 17	5	62,50%	R	5	62,50%	R	8	66,67%	T	9	75,00%	T	6	50,00%	R	28	63,33%	T
18	Res - 18	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	7	58,33%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	28	69,17%	T
19	Res - 19	6	75,00%	T	6	75,00%	T	12	100,00%	ST	11	91,67%	ST	7	58,33%	R	36	80,00%	T

20	Res - 20	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
21	Res - 21	5	62,50%	R	3	37,50%	SR	6	50,00%	R	7	58,33%	R	6	50,00%	R	22	51,67%	R
22	Res - 22	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	10	83,33%	ST	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	36	84,17%	ST
23	Res - 23	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	7	58,33%	R	28	65,83%	T
24	Res - 24	5	62,50%	R	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	5	41,67%	SR	26	60,00%	R
25	Res - 25	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
26	Res - 26	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
27	Res - 27	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
28	Res - 28	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	34	79,17%	T
29	Res - 29	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	34	79,17%	T
30	Res - 30	6	75,00%	T	5	62,50%	R	6	50,00%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	27	64,17%	T
31	Res - 31	6	75,00%	T	5	62,50%	R	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	31	70,83%	T
32	Res - 32	8	100,00%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	6	50,00%	R	31	76,67%	T
33	Res - 33	6	75,00%	T	6	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	6	50,00%	R	31	71,67%	T
34	Res - 34	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	9	75,00%	T	11	91,67%	ST	9	75,00%	T	36	80,83%	T
35	Res - 35	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	36	80,83%	T
36	Res - 36	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	7	58,33%	R	28	65,83%	T
37	Res - 37	4	50,00%	R	6	75,00%	T	8	66,67%	T	8	66,67%	T	8	66,67%	T	30	65,00%	T
38	Res - 38	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
39	Res - 39	5	62,50%	R	6	75,00%	T	7	58,33%	R	6	50,00%	R	5	41,67%	SR	24	57,50%	R
40	Res - 40	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	11	91,67%	ST	9	75,00%	T	6	50,00%	R	33	75,83%	T
41	Res - 41	5	62,50%	R	6	75,00%	T	8	66,67%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	33	72,50%	T
42	Res - 42	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	7	58,33%	R	28	65,83%	T
43	Res - 43	8	100,00%	ST	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	35	84,17%	ST
44	Res - 44	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	7	58,33%	R	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	31	74,17%	T
45	Res - 45	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	77,50%	T

46	Res - 46	5	62,50%	R	5	62,50%	R	7	58,33%	R	11	91,67%	ST	8	66,67%	T	31	68,33%	T
47	Res - 47	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	12	100,00%	ST	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	39	89,17%	ST
48	Res - 48	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	11	91,67%	ST	8	66,67%	T	34	76,67%	T
49	Res - 49	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	7	58,33%	R	12	100,00%	ST	7	58,33%	R	32	75,83%	T
50	Res - 50	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	9	75,00%	T	11	91,67%	ST	8	66,67%	T	36	84,17%	ST
51	Res - 51	7	87,50%	ST	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	8	66,67%	T	33	78,33%	T
52	Res - 52	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
53	Res - 53	5	62,50%	R	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	72,50%	T
54	Res - 54	6	75,00%	T	5	62,50%	R	6	50,00%	R	7	58,33%	R	6	50,00%	R	24	59,17%	R
55	Res - 55	5	62,50%	R	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	8	66,67%	T	29	65,00%	T
56	Res - 56	5	62,50%	R	4	50,00%	R	6	50,00%	R	8	66,67%	T	6	50,00%	R	24	55,83%	R
57	Res - 57	6	75,00%	T	5	62,50%	R	7	58,33%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	28	65,83%	T
58	Res - 58	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	7	58,33%	R	10	83,33%	ST	6	50,00%	R	29	70,83%	T
59	Res - 59	6	75,00%	T	4	50,00%	R	7	58,33%	R	7	58,33%	R	6	50,00%	R	24	58,33%	R
60	Res - 60	6	75,00%	T	4	50,00%	R	7	58,33%	R	7	58,33%	R	6	50,00%	R	24	58,33%	R
61	Res - 61	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
62	Res - 62	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	7	58,33%	R	30	70,00%	T
63	Res - 63	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	8	66,67%	T	9	75,00%	T	30	69,17%	T
64	Res - 64	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	36	84,17%	ST
65	Res - 65	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
66	Res - 66	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	12	100,00%	ST	9	75,00%	T	36	80,00%	T
67	Res - 67	5	62,50%	R	6	75,00%	T	7	58,33%	R	9	75,00%	T	8	66,67%	T	30	67,50%	T
68	Res - 68	6	75,00%	T	6	75,00%	T	7	58,33%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	28	66,67%	T
69	Res - 69	7	87,50%	ST	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	12	100,00%	ST	10	83,33%	ST	39	88,33%	ST
70	Res - 70	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
71	Res - 71	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T

72	Res - 72	6	75,00%	T	5	62,50%	R	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	32	72,50%	T
73	Res - 73	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	73,33%	T
74	Res - 74	6	75,00%	T	4	50,00%	R	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	10	83,33%	ST	33	73,33%	T
75	Res - 75	6	75,00%	T	6	75,00%	T	7	58,33%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	29	68,33%	T
76	Res - 76	6	75,00%	T	8	100,00%	ST	9	75,00%	T	11	91,67%	ST	10	83,33%	ST	38	85,00%	ST
77	Res - 77	8	100,00%	ST	4	50,00%	R	7	58,33%	R	12	100,00%	ST	6	50,00%	R	29	71,67%	T
78	Res - 78	5	62,50%	R	4	50,00%	R	6	50,00%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	25	57,50%	R
79	Res - 79	7	87,50%	ST	6	75,00%	T	8	66,67%	T	10	83,33%	ST	6	50,00%	R	30	72,50%	T
80	Res - 80	6	75,00%	T	6	75,00%	T	7	58,33%	R	8	66,67%	T	7	58,33%	R	28	66,67%	T
81	Res - 81	5	62,50%	R	4	50,00%	R	7	58,33%	R	8	66,67%	T	7	58,33%	R	26	59,17%	R
82	Res - 82	8	100,00%	ST	6	75,00%	T	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	33	80,00%	T
83	Res - 83	6	75,00%	T	6	75,00%	T	7	58,33%	R	9	75,00%	T	8	66,67%	T	30	70,00%	T
84	Res - 84	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	9	75,00%	T	8	66,67%	T	8	66,67%	T	32	74,17%	T
85	Res - 85	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	11	91,67%	ST	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	38	87,50%	ST
86	Res - 86	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
87	Res - 87	7	87,50%	ST	5	62,50%	R	8	66,67%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	29	70,00%	T
88	Res - 88	8	100,00%	ST	5	62,50%	R	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	31	75,83%	T
89	Res - 89	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	7	58,33%	R	11	91,67%	ST	7	58,33%	R	32	74,17%	T
90	Res - 90	5	62,50%	R	4	50,00%	R	6	50,00%	R	8	66,67%	T	6	50,00%	R	24	55,83%	R
91	Res - 91	5	62,50%	R	4	50,00%	R	6	50,00%	R	8	66,67%	T	6	50,00%	R	24	55,83%	R
92	Res - 92	5	62,50%	R	6	75,00%	T	6	50,00%	R	5	41,67%	SR	7	58,33%	R	24	57,50%	R
93	Res - 93	5	62,50%	R	6	75,00%	T	8	66,67%	T	9	75,00%	T	6	50,00%	R	29	65,83%	T
94	Res - 94	6	75,00%	T	6	75,00%	T	8	66,67%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	30	70,00%	T
95	Res - 95	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	6	50,00%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	28	67,50%	T
96	Res - 96	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	30	69,17%	T
97	Res - 97	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	9	75,00%	T	35	79,17%	T

98	Res - 98	6	75,00%	T	7	87,50%	ST	10	83,33%	ST	12	100,00%	ST	8	66,67%	T	37	82,50%	ST
99	Res - 99	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	6	50,00%	R	30	70,00%	T
100	Res - 100	5	62,50%	R	6	75,00%	T	8	66,67%	T	8	66,67%	T	6	50,00%	R	28	64,17%	T
101	Res - 101	6	75,00%	T	4	50,00%	R	6	50,00%	R	9	75,00%	T	6	50,00%	R	25	60,00%	R
102	Res - 102	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	33	75,00%	T
103	Res - 103	6	75,00%	T	6	75,00%	T	10	83,33%	ST	11	91,67%	ST	7	58,33%	R	34	76,67%	T
104	Res - 104	6	75,00%	T	5	62,50%	R	8	66,67%	T	6	50,00%	R	5	41,67%	SR	24	59,17%	R
105	Res - 105	5	62,50%	R	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	8	66,67%	T	32	70,83%	T
106	Res - 106	5	62,50%	R	6	75,00%	T	7	58,33%	R	12	100,00%	ST	9	75,00%	T	34	74,17%	T
107	Res - 107	8	100,00%	ST	8	100,00%	ST	12	100,00%	ST	11	91,67%	ST	10	83,33%	ST	41	95,00%	ST
108	Res - 108	8	100,00%	ST	8	100,00%	ST	12	100,00%	ST	11	91,67%	ST	9	75,00%	T	40	93,33%	ST
109	Res - 109	6	75,00%	T	3	37,50%	SR	6	50,00%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	25	59,17%	R
110	Res - 110	6	75,00%	T	5	62,50%	R	7	58,33%	R	8	66,67%	T	6	50,00%	R	26	62,50%	R
111	Res - 111	6	75,00%	T	6	75,00%	T	8	66,67%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	32	73,33%	T
112	Res - 112	6	75,00%	T	6	75,00%	T	9	75,00%	T	9	75,00%	T	7	58,33%	R	31	71,67%	T
113	Res - 113	6	75,00%	T	5	62,50%	R	9	75,00%	T	10	83,33%	ST	8	66,67%	T	32	72,50%	T
114	Res - 114	6	75,00%	T	4	50,00%	R	6	50,00%	R	9	75,00%	T	7	58,33%	R	26	61,67%	R
115	Res - 115	8	100,00%	ST	7	87,50%	ST	12	100,00%	ST	11	91,67%	ST	6	50,00%	R	36	85,83%	ST
116	Res - 116	7	87,50%	ST	8	100,00%	ST	10	83,33%	ST	10	83,33%	ST	7	58,33%	R	35	82,50%	ST
JUMLAH		710	76,51%	T	674	72,63%	T	977	70,19%	T	1060	76,15%	T	867	62,28%	R	4288	71,09%	T

LAMPIRAN 8**HASIL UJI ASUMSI KLASIK****1. UJI NORMALITAS DATA**

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,07410484
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,040
	Negative	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		,839
Asymp. Sig. (2-tailed)		,483

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. UJI MULTIKOLENIERITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	6,073	2,531				2,399	,018		
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

3. UJI HETEROSKESDASITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.251	1.452		.861	.391
	komp.peg	.020	.039	.052	.509	.612
	fasl.perp	.022	.049	.047	.460	.647

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 9**REGRESI LINIER BERGANDA**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,073	2,531		2,399	,018					
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

LAMPIRAN 10**UJI HIPOTESIS****1. UJI PARSIAL (UJI t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,073	2,531		2,399	,018					
Komp.Peg	,441	,069	,423	6,411	,000	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,631	,085	,492	7,459	,000	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

2. UJI SIMULTAN (UJI F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1495,684	2	747,842	77,759	,000 ^a
	Residual	1086,764	113	9,617		
	Total	2582,448	115			

a. Predictors: (Constant), Fas.Perpus, Komp.Peg

b. Dependent Variable: Kual.Pely

LAMPIRAN 11**UJI KOEFISIEN DETERMINAN****1. KOEFISIEN DETERMINAN PARSIAL (r^2)**

Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Komp.Peg	,610	,516	,391	,856	1,169
Fas.Perpus	,653	,574	,455	,856	1,169

a. Dependent Variable: Kual.Pely

2. KOEFISIEN DETERMINASI SIMULTAN (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,579	,572	3,101

a. Predictors: (Constant), Fas.Perpus, Komp.Peg

b. Dependent Variable: Kual.Pely



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 259 /UN37.I.7/PP/2013
Hal : Ijin Observasi

13 Februari 2013

Yth. Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah
Jl. Sriwijaya 29 - A
Semarang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Monika Pratiwi
NIM : 7101409237
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Administrasi Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan topik "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Tata Ruang Arsip terhadap Kualitas Layanan Kearsipan". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk melakukan observasi di Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, dengan alokasi waktu bulan Februari 2013 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih



a.n. Dekan
Pembantu Dekan Bidang Akademik,

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi UNNES.

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si.
NIP 197510101999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)

FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 643 /UN37.I.7/PP/2012
Hal : Ijin Penelitian

29 April 2013

Yth. Kepala Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah
Jl. Sriwijaya 29-A
Semarang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Monika Pratiwi
NIM : 710 140 9237
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Administrasi Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan dapat diijinkan untuk melakukan penelitian di Instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu Bulan Mei 2013 s/d selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih



a.n. Dekan
Perwakilan Dekan Bidang Akademik,

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi UNNES.

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si.
NIP 197510101999031001



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
PERPUSTAKAAN DAERAH**

Jl. Sriwijaya No. 29A Telepon 8317963 Fax. 8440479 Semarang 50251

Semarang, 25 Juni 2013

Nomor : 070/ 998 / PD /2013
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan

Kepada Yth.:

Pembantu Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Semarang
di

SEMARANG

Menunjuk Surat Saudara Tertanggal 29 April 2013 perihal Ijin Penelitian bahwa ;

Nama : MONIKA PRATIWI

NIM : 7101409237

Telah melakukan Penelitian di Perpustakaan Daerah Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Jalan Sriwijaya No. 29 A Semarang, yang di laksanakan dari tanggal 06 Mei sampai dengan 07 Juni 2013

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

a.n KEPALA BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI JAWA TENGAH
KEPALA PERPUSTAKAAN DAERAH



Drs. MULYONO, M.Pd

Pembina Tk.1

NIP. 19600321 198403 1 004

Tembusan Kepada Yth :
Kepala Badan Arsip Dan Perpustakaan
Provinsi Jawa Tengah