



**PENGARUH PENGOLAHAN KOLEKSI, KOMPETENSI  
PENGELOLA PERPUSTAKAAN, DAN FASILITAS  
PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN  
PERPUSTAKAAN KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh**

**Sefko Bintang Guntara**

**NIM 7101413347**

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

**2017**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : *Senin*

Tanggal : *19 Juni 2017*

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pembimbing



*Ade Rustiana*

NIP. 196801021992031002



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

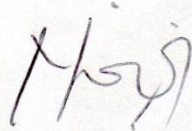
**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : *Senin*  
Tanggal : *31 Juli 2017*

Penguji I



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

Penguji II



Ismiyati, S. Pd., M. P.d.  
NIP. 198009022005012002

Penguji III



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M. M.  
NIP. 195601031983121001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sefko Bintang Guntara

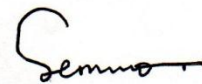
NIM : 7101413347

Tempat Tanggal Lahir: Kabupaten Semarang, 12 Juli 1995

Alamat : Jl. Lembayung I RT 04 / RW 01, Dusun Genurid, Desa  
Kawengen, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang.

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari 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, 19 Juni 2017



Sefko Bintang Guntara  
NIM 7101413347



UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

“Memilih cara terbaik untuk merespon takdir  
Allah adalah tanggung jawab kita sebagai  
manusia” (Sefko Bintang Guntara).

### Persembahan

1. Kedua orang tua saya Bapak  
Utara dan Ibu Gunanti.
2. Almamaterku Unnes.

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas mengikuti program S1 di Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd., Dosen wali Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2013 yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Semarang.

5. Dra. Nanik Suryani, M. Pd., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat dan motivasi dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini.
6. Dosen penguji yang telah memberikan masukan terhadap skripsi ini.
7. Nelly Rahmawati, SH., M. Hum., selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
8. Natalia Ardi Ristiana, SH., M. M., selaku Kasubag Perpustakaan Kabupaten Semarang yang membantu selama penulisan penelitian skripsi ini.
9. Pemustaka atas kesediaan menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran 2013.
11. Kakak saya Sefi Aprillia dan Adik saya Jona Dirgantara.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis memohon maaf apabila dalam proses penyusunan maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dunia pendidikan.

**UNNES**  
Semarang, 2017  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penulis

## SARI

**Guntara, Sefko Bintang.** 2017. “*Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

**Kata Kunci: Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan.**

Perpustakaan umum diibaratkan sebagai “universitas rakyat”. Di era sekarang perpustakaan tidak hanya menyediakan layanan koleksi buku bacaan, namun banyak fasilitas lainnya seperti layanan pencarian informasi melalui internet. Tingkat keberhasilan perpustakaan dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang hal ini dibuktikan melalui angket penelitian pendahuluan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang tahun 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* dan dengan menggunakan rumus *iterasi* didapatkan responden dengan jumlah 116 pemustaka. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara, dan angket. Metode analisis data menggunakan deskriptif persentase dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah  $Y = 16,438 + 0,363X_1 + 0,379X_2 + 0,480X_3 + e$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sebesar 51,10%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan yaitu sebesar 10,89%, sedangkan pengolahan koleksi memberikan pengaruh sebesar 10,56% dan kompetensi pengelola perpustakaan memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 9,00%.

Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Saran dari penelitian ini adalah: 1) Hendaknya koleksi buku di rak ditata sesuai klasifikasi dan menambah koleksi buku terbaru, 2) Hendaknya pengelola perpustakaan membantu secara langsung ketika pemustaka kesulitan menemukan koleksi buku dan hendaknya menambah jumlah pustakawan, 3) Hendaknya fasilitas perpustakaan dilengkapi seperti difungsikannya AC.



## ABSTRACT

**Guntara, Sefko Bintang. 2017.** "The effect of Collection Processing, Library Management Competence, and Library Facility on Quality of Library Service at Archives Department and Library Service of Semarang Regency". Final Project. Economic Education Department. Economics Faculty. Semarang State University. Advisor Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

**Keywords: Collection Processing, Library Management Competence, Library Facility, Service Quality.**

Public libraries is describe as "Public's universities". In this era, library not only provide book collection services, but also many other facilities such as information search services via the internet. The success rate of libraries can be seen from the quality of services provided by the library to the user. Problems in this research is still dissatisfaction with library service in Archives and Library Service of Semarang Regency this is proved by questionnaire of preliminary research. This study aims to determine whether the influence of collections, library management competence, and library facilities on the quality of library services in the Office of Archives and Libraries of Semarang Regency.

This research includes quantitative research. Population in this research is all users in Archives Department and Library Service of Semarang Regency in 2017. The sampling technique used is incidental sampling and by using iteration formula obtained by respondent with amount of 116 users. Data method using, documentation, interview, and questionnaire. Methods of data analysis using descriptive percentage and multiple linear regression.

The results showed that the multiple linear regression equation is  $Y = 16.438 + 0.363X_1 + 0,379X_2 + 0,480X_3 + e$ . The amount of influence simultaneously between the collection processing, library management books, and library facilities on the quality of library services in the Office of Archives and Library Semarang regency of 51.10%. The variable that gives the biggest influence is library facility that percentage of 10,89%, while the collection form give influence 10,56% and the value of library management competence give less influence that is equal to 9,00%.

The research can be concluded that there is the significant effect of collections, library management competence, and library facilities on the quality of library services in the Archives Department and Libraries of Semarang Regency. Suggestions from this research are: 1) Should the collection of books on the shelves laid out according to the contents and add the latest book collection, 2) Library managers should help directly when the reader finds difficulty in collecting books and in order to increase the number of librarians, 3) Library facilities should be equipped as flamed by air conditioning.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>SARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	15
1.3 Cakupan Masalah .....	16
1.4 Rumusan Masalah .....	16
1.5 Tujuan Penelitian .....	17
1.6 Manfaat Penelitian .....	18
1.7 Orisinalitas Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
2.1 Kajian Teori Utama .....	20
2.2 Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	25
2.3 Pengolahan Koleksi .....	26
2.3.1 Pengertian Pengolahan Koleksi .....	25
2.3.2 Dimensi Pengolahan Koleksi.....	28
2.3.3 Fungsi Pengolahan Koleksi .....	33

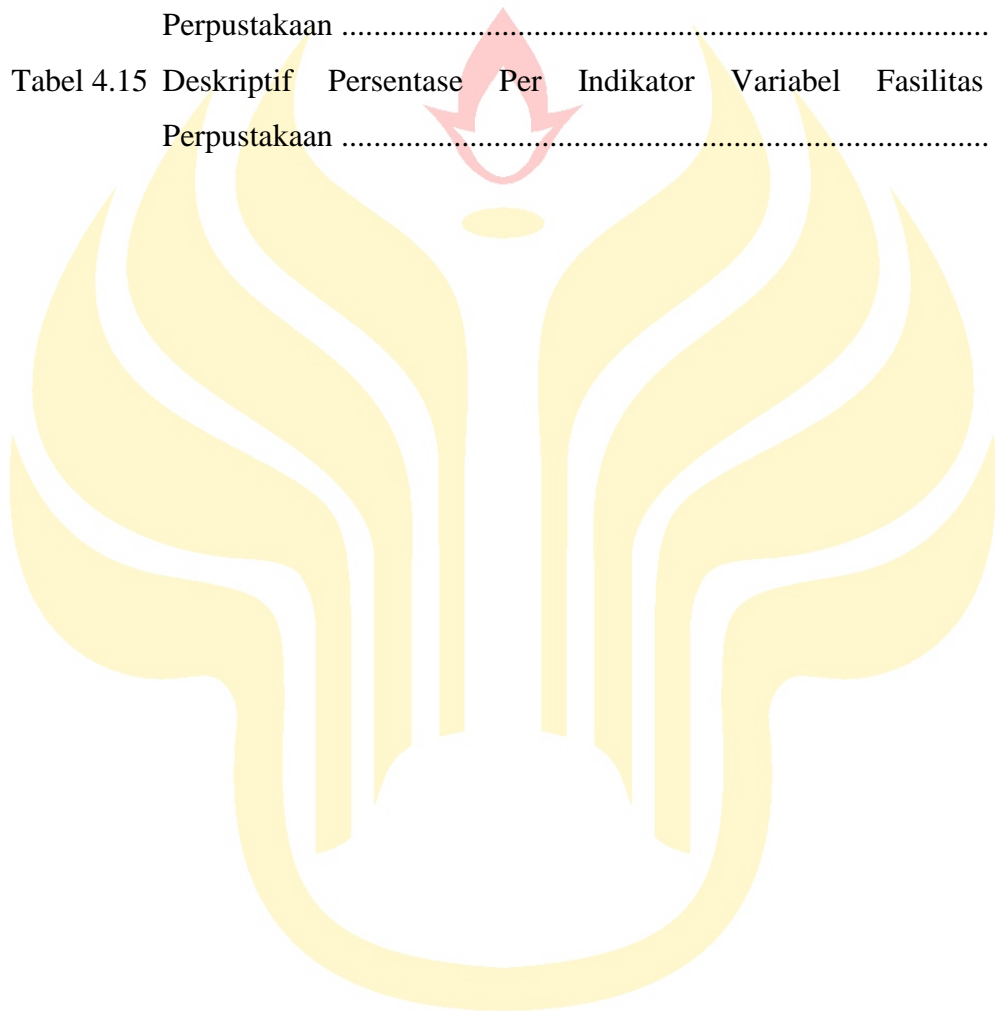
2.4	Kompetensi Pengelola Perpustakaan.....	35
2.4.1	Pengertian Kompetensi .....	35
2.4.2	Dimensi Kompetensi Pengelola Perpustakaan.....	36
2.4.3	Karakteristik Kompetensi Pengelola Perpustakaan .....	39
2.4.4	Manfaat Penggunaan Kompetensi Pengelola Perpustakaan .....	41
2.5	Fasilitas Perpustakaan.....	42
2.5.1	Pengertian Fasilitas Perpustakaan .....	42
2.5.2	Dimensi Fasilitas Perpustakaan.....	44
2.6	Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
2.7	Kerangka Berfikir .....	48
2.8	Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	52
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.2.1	Populasi Penelitian .....	48
3.2.2	Sampel Penelitian .....	53
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	56
3.3	Variabel Penelitian .....	57
3.3.1	Variabel Independen .....	57
3.3.2	Variabel Dependen .....	59
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	60
3.4.1	Angket (kuesioner) .....	60
3.4.2	Metode Dokumentasi .....	61
3.4.3	Wawancara .....	61
3.5	Metode Analisis Uji Coba Instrumen .....	61
3.5.1	Validitas .....	62
3.5.2	Reliabilitas .....	65
3.6	Metode Analisis Data .....	66
3.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	66
3.6.1.1	Uji Normalitas .....	67
3.6.1.2	Uji Linieritas .....	67
3.6.1.3	Uji Multiklinearitas.....	67

3.6.1.4	Uji Heteroskedastisitas .....	68
3.6.2	Analisis Regresi Berganda .....	68
3.6.2.1	Persamaan Regresi Linear Berganda .....	68
3.6.2.2	Uji Hipotesis .....	69
3.6.2.3	Koefisien Determinasi .....	70
3.6.3	Analisis Deskriptif Persentase .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>74</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	74
4.1.1	Uji Asumsi Klasik.....	74
4.1.1.1	Uji Normalitas .....	74
4.1.1.2	Uji Linieritas.....	75
4.1.1.3	Uji Multikolinieritas .....	77
4.1.1.4	Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.1.2	Analisis Regresi Berganda .....	80
4.1.3	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	82
4.1.3.1	Uji Simultan (Uji F) .....	82
4.1.3.2	Uji Parsial (Uji t) .....	83
4.1.4	Uji Koefisien Determinasi .....	85
4.1.4.1	Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ) .....	85
4.1.4.2	Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	86
4.1.4	Analisis Deskriptif .....	88
4.1.5.1	Analisis Deskriptif Variabel Pengolahan Koleksi .....	88
4.1.5.2	Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan.....	92
4.1.5.3	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan .....	96
4.2	Pembahasan .....	99
4.2.1	Pengaruh Pengolahan Koleksi terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	99
4.2.2	Pengaruh Kompetensi Pengelola Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	101
4.2.3	Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	103
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>105</b>
5.1	Simpulan .....	105
5.2	Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2015-2016 .....	7
Tabel 1.2 Jumlah Anggota Perpustakaan Tahun 2015-2016.....	7
Tabel 1.3 Data Koleksi Buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.....	11
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Sampel/Responden Penelitian .....	57
Tabel 3.2 Hasil Validitas Uji Coba Variabel Pengolahan Koleksi.....	63
Tabel 3.3 Hasil Validitas Uji Coba Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan.....	63
Tabel 3.4 Hasil Validitas Uji Coba Variabel Fasilitas Perpustakaan .....	64
Tabel 3.5 Hasil Validitas Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	64
Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen .....	65
Tabel 3.7 Interval Persentase .....	73
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	74
Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas .....	75
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4.5 Analisis Regresi .....	80
Tabel 4.6 Hasil Uji F .....	82
Tabel 4.7 Hasil Uji t .....	84
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ) .....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	87
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Pengolahan Koleksi .....	89
Tabel 4.11 Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Pengolahan Koleksi .....	91
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan .....	93

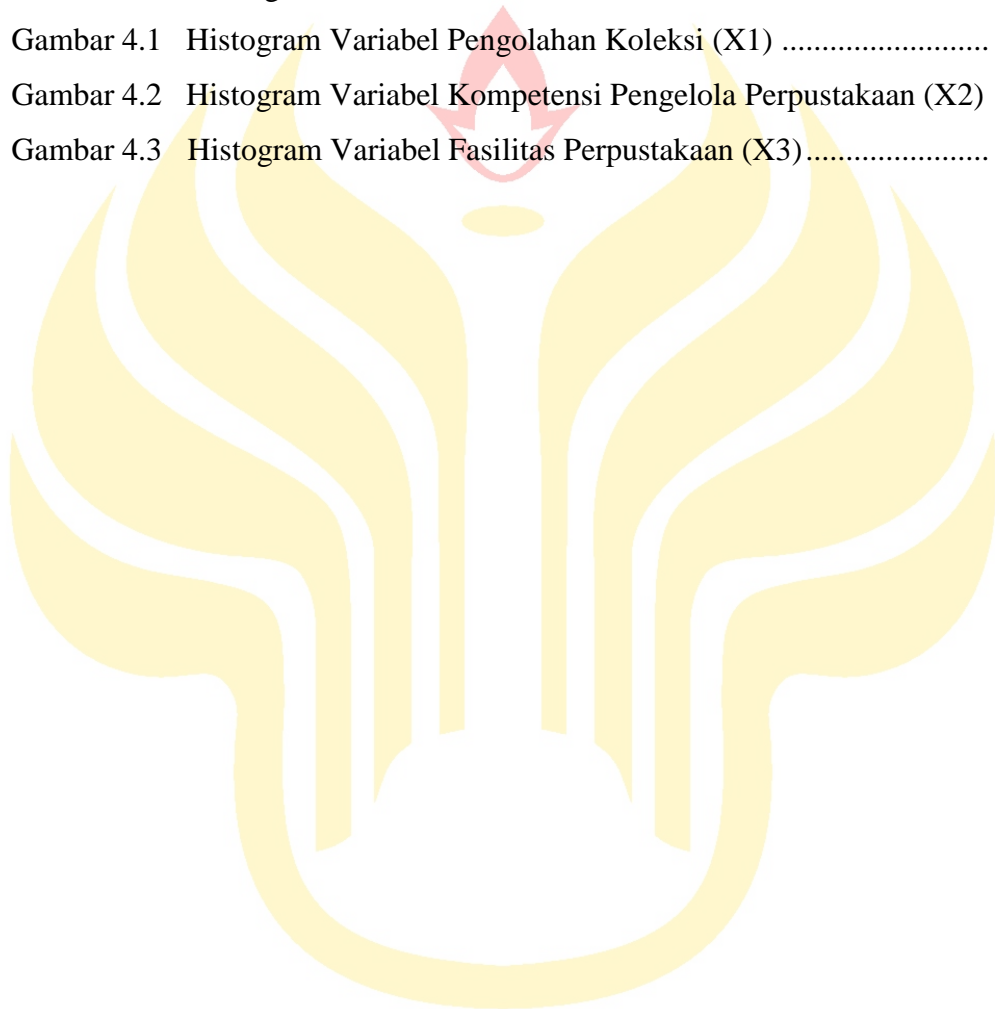
Tabel 4.13 Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan.....	95
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan .....	97
Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Fasilitas Perpustakaan .....	98



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	50
Gambar 4.1 Histogram Variabel Pengolahan Koleksi (X1) .....	90
Gambar 4.2 Histogram Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan (X2) .....	94
Gambar 4.3 Histogram Variabel Fasilitas Perpustakaan (X3) .....	97



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Izin Observasi.....	112
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pengelola Perpustakaan .....	113
Lampiran 3 Hasil Penelitian Pendahuluan .....	117
Lampiran 4 Data Pemustaka dan Anggota Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang .....	123
Lampiran 5 Data Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang .....	124
Lampiran 6 Visi Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang .....	125
Lampiran 7 Dokumentasi Observasi Awal .....	127
Lampiran 8 Kisi-Kisi Angket Uji Coba Instrumen .....	128
Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen.....	129
Lampiran 10 Surat Izin Uji Coba Instrumen .....	137
Lampiran 11 Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	138
Lampiran 12 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian.....	143
Lampiran 13 Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Penelitian .....	151
Lampiran 14 Rekap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	155
Lampiran 15 Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	158
Lampiran 16 Angket Penelitian.....	159
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian.....	167
Lampiran 18 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	168
Lampiran 19 Tabulasi Data Variabel Pengolahan Koleksi (X1).....	169
Lampiran 20 Tabulasi Data Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan (X2).....	181
Lampiran 21 Tabulasi Data Variabel Fasilitas Perpustakaan (X3) .....	190
Lampiran 22 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Y)...	194
Lampiran 23 Persentase Per Indikator Variabel Pengolahan Koleksi (X1).....	201
Lampiran 24 Persentase Per Indikator Variabel Kompetensi Pengelola	



Perpustakaan (X2).....	205
Lampiran 25 Persentase Per Indikator Variabel Fasilitas Perpustakaan (X3)..	209
Lampiran 26 Persentase Per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Y).....	213
Lampiran 27 Tabulasi Data Pengolahan .....	220
Lampiran 28 Uji Normalitas.....	224
Lampiran 29 Uji Linearitas .....	225
Lampiran 30 Uji Multikolinieritas .....	226
Lampiran 31 Uji Heteroskedastisitas .....	227
Lampiran 32 Analisis Regresi Linier Berganda .....	228
Lampiran 33 Uji Hipotesis .....	229
Lampiran 34 Uji Koefisien Determinasi .....	230
Lampiran 35 Dokumentasi Penelitian .....	231



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar dapat menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai salah satunya melalui perpustakaan. Kita sependapat bahwa perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, pusat sumber belajar, sarana penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Sutarno (2006b:3) mengemukakan bahwa, “Perpustakaan yang paling penting bagi masyarakat bukan saja bagaimana untuk tahu (*how to know*), tetapi dapat belajar tentang bagaimana untuk belajar (*learning how to learn*) tentang banyak hal”. Oleh karena itu kemudian berkembang istilah, bahwa “perpustakaan untuk kita semua”, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education for all*) dan pendidikan sepanjang masa (*life long education*). Sutarno (2006b:37) menyatakan bahwa, “Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan Umum. Perpustakaan umum berada di tiga tingkatan pemerintahan yakni perpustakaan umum kabupaten dan kota di seluruh Indonesia, perpustakaan umum kecamatan dan perpustakaan umum desa/kelurahan”.

Perpustakaan umum kabupaten dan kota tersebut milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Sumber dana pembiayaan dari dana umum, yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, sumber

belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan rakyat diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila memiliki layanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa, "Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan". Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penerima layanan. Zeithaml dkk (1990:23) menyebutkan, "Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)".

Perpustakaan dapat dijadikan ukuran atau barometer atas kemajuan masyarakat di sekitarnya. Penilaian terhadap perpustakaan tidak lagi pada kuantitas (jumlah), tetapi pada kualitas (mutu). Tingkat keberhasilan perpustakaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan dan tingkat kepuasan pemustaka. Supriyanto (2006:130) menyatakan bahwa,

“Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan”. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang.

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya. Mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Kasmir (2008:3) menyatakan bahwa, “Faktor utama yang berpengaruh terhadap pelayanan adalah sumber daya manusianya. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dengan produk pesaing”. Sementara itu, penelitian Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006:83) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi. Hal ini sependapat dengan Sinaga (2011:385) yang mengemukakan bahwa, “Sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan itu tergantung pada tiga faktor yang secara sepintas dapat dipersentasekan sebagai berikut: 5% adalah dari fasilitas dan kelengkapan gedung dari perpustakaan, 20% adalah akibat koleksi bahan-bahan, dan 75% berasal dari staf perpustakaan, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Pengolahan koleksi merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. 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”. Reitz (2004) mengatakan, “Bahan-bahan perpustakaan atau bahan pustaka adalah semua bahan yang dibeli sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi pemustakanya, yaitu buku, surat kabar dan terbitan berseri, bahan referensi, rekaman musik, peta, bentuk mikro dan media non-cetak, dengan peralatan dan perlengkapan yang berbeda”. Pengelolaan koleksi bertujuan untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam pencarian koleksi. Penelitian Somaratna (2011:177) menyimpulkan bahwa dari analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan, faktor koleksi dan kemudahan akses pencarian koleksi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan.

Kompetensi pengelola perpustakaan sangat menentukan berhasil tidaknya suatu layanan. Suwarno (2010:88) 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”. Sedangkan Supriyanto (2006:331) berpendapat bahwa, “Salah satu persyaratan yang harus

dipenuhi oleh setiap individu sumber daya manusia atau pustakawannya adalah kompetensi”. Menurut Marshall dalam Boutler (2003:39) menyatakan bahwa, “Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Sementara itu, Kompetensi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 pasal 1 adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien.

Sutarno (2006b:193) menyatakan bahwa, “Layanan di perpustakaan membutuhkan kemampuan keterampilan, dan pengalaman, serta penguasaan semua sumber informasi di perpustakaan”. Pendapat lain dalam penelitian Nartika dan Hengky (2015) menyimpulkan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%. Sedangkan pengaruh secara parsial disiplin kerja, sebesar 6,55%, kompetensi pegawai sebesar 34,5% dan fasilitas kantor sebesar 31,02%. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel kompetensi pegawai memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan.

Keberadaan fasilitas perpustakaan memiliki peran penting bagi terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Achmad dkk (2012:14) menyatakan

bahwa, “Fasilitas merupakan asset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebegus apapun gedung perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti”. Moenir (2001:119) mengemukakan 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”. Fasilitas yang telah tersedia di perpustakaan harus dipelihara dan dirawat dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Dodamani and Tularam (2016:411) menyimpulkan bahwa, *“In short, the library has made available all those facilities and services to its patrons to enable them take their academic endeavours to new heights”*. Bahwa perpustakaan diselenggarakan harus tersedia fasilitas dan layanan untuk penggunaannya agar membantu pengguna perpustakaan di bidang ilmu pengetahuan.

Perpustakaan Kabupaten Semarang memiliki beberapa jenis layanan seperti layanan peminjaman dan pengembalian koleksi buku, layanan membaca di tempat, layanan referensi, layanan internet gratis, wisata buku, perpustakaan keliling, pos baca, dan layanan Perpuseru dengan kegiatan diantaranya kelas menulis, kelas mewarnai untuk anak, kelas bahasa inggris, kelas tari untuk anak, kelas merajut untuk ibu-ibu, dan kelas senam yoga. Perpustakaan Kabupaten Semarang memiliki misi untuk menumbuhkan dan mengembangkan minat baca masyarakat.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Pemustaka Tahun 2015-2016**

No	Uraian	Satuan	Tahun 2015	Tahun 2016
1.	SD	Orang	25.899	25.976
2.	SMP	Orang	21.203	21.521
3.	SMA	Orang	22.227	22.845
4.	Mahasiswa	Orang	15.467	15.685
5.	Pegawai	Orang	13.345	13.445
6.	Umum	Orang	45.204	46.088
	<b>Jumlah</b>	<b>Orang</b>	<b>143.345</b>	<b>145.560</b>

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang (Lampiran 4, hal 123)

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat diketahui bahwa jumlah pemustaka pada tahun 2016 berjumlah 145.560 pemustaka, meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 143.345 pemustaka. Dengan jumlah pemustaka terbanyak dari kategori umum yaitu dengan 46.088 pemustaka dan jumlah terendah pada kategori pegawai dengan jumlah 13.445 pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat umum untuk mengunjungi perpustakaan cukup baik.

**Tabel 1.2.**  
**Jumlah Anggota Perpustakaan Tahun 2015-2016**

No	Uraian	Satuan	Tahun 2015	Tahun 2016
1.	Jumlah anggota perpustakaan	Laki-Laki	-	6.843
		Perempuan	-	7.571
		<b>Orang</b>	<b>13.138</b>	<b>14.414</b>

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang (Lampiran 4, hal 123)



Berdasarkan Tabel 1.2. anggota perpustakaan pada tahun 2016 berjumlah 14.414 anggota dengan 6.843 anggota laki-laki dan 7.571 anggota perempuan. Meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya 13.138 anggota. Peningkatan jumlah anggota perpustakaan dapat disebabkan karena meningkatnya kesadaran membaca masyarakat atau faktor lainnya. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa dengan menjadi anggota perpustakaan akan membuka peluang atau kesempatan untuk pemustaka lebih sering datang ke perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan angket penelitian pendahuluan yang diisi oleh 20 pemustaka pada tanggal 30-31 Januari 2017 di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang belum maksimal. Pemustaka masih mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan di Perpustakaan Kabupaten Semarang. Kesan pemustaka dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan perpustakaan.

Kesan pemustaka terhadap indikator *Tangible* (berwujud) dapat dilihat dari aspek penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 80% pemustaka menilai bahwa penataan buku di perpustakaan baik, 10% menilai kurang baik, dan sisanya

menilai sangat baik. 65% pemustaka menilai kondisi gedung dan ruang perpustakaan baik dan 35% menilai sangat baik. 75% pemustaka menilai kenyamanan perpustakaan baik, 20% menilai sangat baik, dan 5% menilai kurang baik. 60% pemustaka menilai kebersihan di perpustakaan baik, 35% menilai sangat baik, dan sisanya yaitu sebesar 5% menilai kurang baik.

Kesan pemustaka terhadap indikator *Reliability* (kehandalan) dapat dilihat dari aspek kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 75% pemustaka menilai kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer baik, 15% menilai sangat baik dan 10% menilai kurang baik. 75% pemustaka menilai kemampuan pegawai dalam melayani baik, 10% sangat baik, dan 15% menilai masih kurang baik. 50% pemustaka menilai pegawai dalam menata buku sehingga buku mudah ditemukan baik, dan 5% menilai sangat baik dan 40% pemustaka menilai kurang baik .

Kesan pengunjung terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat dari aspek merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Selain itu, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 30% pemustaka menilai ketanggapan petugas terhadap pemustaka kurang baik, 55% menilai sudah baik, dan sebesar 15% menilai sangat baik. 35% pemustaka menilai sikap petugas ketika pengelola kesulitan

menemukan buku kurang baik, 55% menilai sangat baik, dan 10%, menilai sangat baik. Dapat diketahui bahwa petugas perpustakaan masih kurang tanggap ketika pemustaka kesulitan dalam menemukan buku yang dicari.

Kesan pemustaka terhadap indikator *assurance* (jaminan) dapat dilihat dari aspek petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya serta jaminan legalitas. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 50% pemustaka menilai bahwa keamanan perpustakaan sangat baik, 40% menilai baik, dan 10% menilai kurang baik. Artinya perpustakaan dalam menjamin keamanan pengguna perpustakaan sudah baik. 65% pemustaka menilai jam operasional perpustakaan baik, 25% sangat baik, dan 10% menilai kurang baik. Dalam hal ini jam operasional perpustakaan sudah baik yaitu setiap hari senin-jumat pada pukul 08:00 WIB sampai 20:00 WIB dan hari sabtu yaitu pukul 08:00 WIB sampai 14:00 WIB. Dengan durasi yang lama, perpustakaan memberi kesempatan pengguna yang tidak dapat ke perpustakaan di jam kerja agar tetap dapat ke perpustakaan di sore atau malam hari. Selain itu berdasarkan hasil observasi, biaya yang harus di keluarkan untuk pengguna perpustakaan yang terlambat dalam pengembalian buku tergolong cukup murah yaitu Rp 200,00 setiap satu hari keterlambatan.

Kesan pemustaka terhadap indikator *emphaty* (empati) dapat dilihat dari aspek mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai

berikut: 60% pemustaka menilai keramahan pegawai baik, 30% menilai sangat baik/ramah, dan sebesar 10% menilai kurang ramah.

Klasifikasi dan penataan bahan pustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang menggunakan sistem persepuluh Dewey (DDC= *Dewey Decimal Classification*), yaitu sistem pengelompokan berdasarkan subjek ilmu pengetahuan yang terdiri dari: 000-Karya Umum, 100-Filsafat dan Psikologi, 200-agama, 300-Ilmu-ilmu Sosial, 400-Bahasa, 500-Ilmu Murni, 600-Teknologi Terapan, 700-Olahraga dan Seni, 800-Kesusastraan, 900-Sejarah dan Geografi.

**Tabel 1.3.**  
**Data Koleksi Buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang Periode 2016**

No	Kode Buku	Judul	Eksemplar
		2016	
1	Fiksi	14.885	27.566
2	000	2.303	4.890
3	100	2.138	4.446
4	200	2.229	4.812
5	300	4.434	8.403
6	400	971	2.016
7	500	2.716	5.842
8	600	5.337	7.219
9	700	2.632	6.045
10	800	1.535	3.225
11	900	1.511	3.186
<b>TOTAL</b>		<b>40.691</b>	<b>77.650</b>

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang (Lampiran 5, hal 124)

Berdasarkan Tabel 1.3. diketahui perpustakaan sudah menyediakan koleksi buku berupa karya cetak, tetapi koleksi khusus untuk difabel seperti buku-buku braille, belum dapat dilayankan di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan belum memiliki koleksi e-book yang dapat diakses pemustaka. Dari total koleksi buku, tidak semua berada di Perpustakaan Kabupaten Semarang, namun terdapat koleksi buku yang berada di perpustakaan binaan. Berdasarkan angket penelitian pendahuluan diketahui 35% pemustaka menilai sikap pegawai ketika pemustaka kesulitan menemukan buku kurang baik, 55% menilai sangat baik, dan 10%, menilai sangat baik. Artinya, penyusunan koleksi buku di rak dapat dikatakan masih kurang baik karena masih terdapat buku yang sulit untuk ditemukan. Selain itu, Sebanyak 40% pemustaka menilai kelengkapan koleksi buku di perpustakaan baik, 50% atau separuh pemustaka menilai kurang baik, dan sebesar 10% menilai sangat kurang baik.

Pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang terdiri dari pegawai negeri dan non pegawai negeri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cahya selaku pengelola perpustakaan menyebutkan bahwa terdapat 12 pengelola perpustakaan. 7 pegawai negeri dan 5 non pegawai negeri dengan pendidikan akhir diantaranya 3 pengelola pendidikan akhir S2 non perpustakaan, 3 pengelola sarjana perpustakaan, 1 pengelola sarjana umum, 2 pengelola D2 perpustakaan, dan 3 pengelola pendidikan akhir sederajat. Sudah terdapat pengelola perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, akan tetapi dalam kesehariannya, pengelola tersebut tidak hanya ditugaskan untuk menangani pekerjaan terkait perpustakaan, namun merangkap sebagai pengelola

administrasi keuangan kantor dan pekerjaan lainnya diluar tugas perpustakaan. Kesan pemustaka terhadap kompetensi pengelola perpustakaan yaitu 30% pemustaka menilai ketanggapan pegawai terhadap pemustaka kurang baik, 55% menilai sudah baik, dan sebesar 15% menilai sangat baik. Artinya petugas perpustakaan masih kurang tanggap. Selain itu, 35% pemustaka menilai sikap pegawai ketika pemustaka kesulitan menemukan buku kurang baik, 55% menilai baik, dan 10% menilai sangat baik.

Dari segi fasilitas perpustakaan, di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sudah tersedia, diantaranya yaitu rak penyimpanan koleksi, namun masih kurang memadai sehingga menyebabkan koleksi atau buku kurang tertata rapi yaitu masih terdapat buku yang sulit ditemukan karena penataan buku di rak tidak sesuai dengan jenis buku atau subjek ilmu pengetahuan, selain itu terdapat rak buku yang sulit dijangkau karena letaknya berhimpitan dengan perangkat komputer. Meja dan kursi baca yang masih kurang yaitu dengan 6 meja baca dan 31 kursi baca sehingga apabila banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan, sebagian pemustaka kesulitan untuk duduk dan terpaksa beralih duduk ke ruang baca anak yang seharusnya khusus untuk anak. Loker untuk menyimpan barang pengunjung sudah ada tetapi jumlahnya masih kurang, sehingga barang pemustaka yang seharusnya ditempatkan di loker terpaksa di tempatkan di lantai, selain itu banyak loker yang tidak ada kunci penutup sehingga keamanan barang pengunjung masih kurang terjamin. AC tidak difungsikan sehingga ruangan masih terasa panas meskipun sudah terdapat kipas angin. Ada beberapa komputer dan wifi yang digunakan untuk menambah informasi secara

luas melalui internet, tetapi koneksi internet yang tersedia masih lambat karena menggunakan jaringan yang masih rendah. Pemustaka memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan harapan dapat menunjang pelayanan di perpustakaan. 35% pemustaka menilai kondisi fasilitas perpustakaan baik, 25% menilai sangat baik, dan sisanya yaitu 40% menilai kurang baik.

Berdasarkan kondisi-kondisi di atas dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Kabupaten Semarang didukung oleh pengelola perpustakaan tetapi jumlahnya masih kurang selain itu pengelola yang pendidikan terakhir sarjana perpustakaan hanya berjumlah 3 pegawai. Fasilitas perpustakaan masih kurang memadai, dilihat dari tersedianya komputer dan wifi yang masih terbatas, tempat duduk dan meja yang jumlahnya masih kurang, rak buku yang belum optimal penggunaannya, dan pendingin ruangan yang kurang memadai. Pengolahan koleksi menggunakan sistem Dewey (DDC= *Dewey Decimal Classification*), tetapi penataan koleksi masih kurang baik, masih terdapat buku yang sulit ditemukan karena penataan buku di rak tidak sesuai dengan jenis buku atau subjek ilmu pengetahuan. Dari 20 pemustaka pada penelitian pendahuluan, diketahui kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang masih belum maksimal karena masih terdapat ketidakpuasan dari pemustaka. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dengan melihat fenomena yang terjadi, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

- a. Perpustakaan dikelola oleh pengelola yang cukup memadai, namun jumlahnya masih kurang. Pengelola perpustakaan dengan pendidikan perpustakaan hanya berjumlah 3 pengelola dan bekerja merangkap sebagai administrasi keuangan kantor.
- b. Fasilitas perpustakaan masih kurang memadai. Seperti jumlah meja dan kursi baca yang masih kurang sehingga masih banyak pemustaka dewasa yang membaca buku di ruang baca anak.
- c. Ruangan perpustakaan masih kurang nyaman dengan tidak difungsikannya AC.
- d. Jumlah koleksi buku sudah cukup baik dengan total 77.653 eksemplar dengan judul buku berjumlah 40.690. Namun tidak semua buku berada di Perpustakaan Kabupaten Semarang. Penataan koleksi di rak masih kurang baik sehingga masih terdapat sejumlah koleksi buku yang sulit ditemukan.
- e. Waktu operasional pelayanan kepada pengunjung sudah baik yaitu hari Senin-Jumat pukul 08.00 WIB-20.00 WIB dan pada hari Sabtu yaitu Pukul 08.00 WIB-14.00 WIB.
- f. Pengunjung perpustakaan pada tahun 2016 berjumlah 145.560 meningkat dari tahun 2015 berjumlah 143.345. Tetapi masih belum diimbangi dengan peningkatan fasilitas perpustakaan.



- g. Anggota perpustakaan pada tahun 2016 berjumlah 14.414 pemustaka meningkat dari tahun 2015 yang hanya 13.138 pemustaka.
- h. Tidak ada pengawasan terhadap akses informasi dari internet khususnya pada anak-anak.
- i. Pembuatan kartu anggota masih membutuhkan waktu yang cukup lama.
- j. Dari hasil angket pendahuluan, masih terdapat ketidakpuasan dari pengunjung perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya akan meneliti bagaimana pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan analisis latar belakang di atas, maka peneliti memperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?
2. Adakah pengaruh secara simultan pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?

3. Adakah pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?
4. Adakah pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?
5. Adakah pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara simultan pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

5. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini, diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dalam penelitian ini penulis akan memperoleh ilmu pengetahuan yang diperoleh dari praktek-praktek penelitian secara langsung dengan menerapkan teori-teori yang didapat dari bangku kuliah dan telaah kepustakaan.

2. Bagi perpustakaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sebagai dasar kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang dapat ditinjau dari pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan.

3. Bagi pihak lain

Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini, dan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarluaskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

Orisinalitas dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. *Grand theory* yang digunakan adalah teori behavioristik menurut Thorndike (Bigge, 1982:52-53). Variabel dan indikator penelitian berbeda

dengan penelitian sebelumnya, yaitu pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, fasilitas perpustakaan dan kualitas pelayanan perpustakaan. Objek penelitian ini adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

Penelitian ini bertitik tolak dari teori behavioristik menurut Thorndike yang mengatakan, “Belajar adalah suatu proses hubungan mental dengan fisik, dan mental dengan mental, atau fisik dengan fisik” (Bigge, 1982:52-53). Dengan kata lain belajar adalah proses interaksi antara stimulus dan respon (S-R). Stimulus adalah apa yang merangsang terjadinya kegiatan belajar seperti pikiran, perasaan, atau hal-hal lain yang dapat ditangkap melalui alat indra. Sedangkan respon adalah reaksi yang dimunculkan peserta didik ketika belajar, yang dapat pula berupa pikiran, perasaan, atau gerakan/tindakan.

Sebagai pengembangan dari teori behaviorisme menurut Thorndike, dalam penelitian ini sebagai *contrast theory* digunakan sebagai *middle theory* yang menjelaskan fenomena kepuasan pengguna layanan dari perspektif psikologi. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Muzafer Sherif, Daniel Taub, dan Carl I Hovland (1957) dalam Tjiptono (2008:170) yang menyajikan pandangan dari proses evaluasi konsumen pasca penggunaan suatu produk atau jasa yang menyebabkan hasil prediksi berlawanan dengan kinerja terhadap kepuasan. Menurut Tjiptono (2008:170), *contrast theory* ini memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Artinya, bila kinerja melampaui ekspektasi maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun jika kinerja produk/jasa di bawah ekspektasi, maka konsumen atau pengguna layanan akan sangat tidak puas.

Hal ini menyiratkan bahwa konsumen atau pengguna layanan sangat sensitif terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan dapat bereaksi secara berlebihan.

Usaha untuk mewujudkan pelayanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut kualitas layanan. Pada tahun 1988, tiga pakar pelayanan yakni A Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima dimensi pokok penting kualitas layanan (dalam Tjiptono, 2008:198). Kelima dimensi layanan inilah yang kemudian dijadikan *apply theory* dalam penelitian ini. Kelima dimensi tersebut adalah 1) Berwujud (*tangibles*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Ketanggapan (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), 5) Empati (*empathy*).

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 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.

Ciri-ciri kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008:25) antara lain adalah:

- (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

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.

### **2.2.2 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 (*Reliability*) 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, konformansi merefleksikan 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. Kemampuan pelayanan (*Service Ability*) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
6. 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.
7. Kualitas yang dirasakan (*Perceived Quality*) bersifat subyektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk.

Dimensi-dimensi di atas lebih banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur. 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 (*Reliability*), 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, kesopanan santunan, 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.

Indikator Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Barry dalam Hardiyansyah (2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi, yang terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, yang terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, yang terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
  - c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
  - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
  - e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - f. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan, yang terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, yang terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### 2.2.3 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 Zeithaml, Parasuraman, dan Barry (dalam Hardiyansyah 2011:46-47) yang terdiri dari: (1) Berwujud (*Tangible*); (2) Keandalan (*Reliability*); (3) Ketanggapan (*Responsiveness*); (4) Jaminan (*Assurance*); (5) Empati (*Empathy*).

## **2.3 Pengolahan Koleksi**

### **2.3.1 Pengertian Pengolahan Koleksi**

Koleksi yang berhasil dihimpun baik cetak maupun non-cetak, bila selalu memperhatikan kebutuhan pemustaka akan berdampak ketermanfaatannya. Koleksi yang bermanfaat mempunyai nilai yang sangat mahal untuk membangun karakter pemustaka dan sekaligus karakter bangsa. Achmad dkk (2012:15) menyatakan bahwa, “Koleksi perpustakaan dengan bahasa sederhana merupakan kumpulan dari buku teks (pelajaran/kuliah baik wajib maupun penunjang), buku referensi, majalah atau jurnal ilmiah, surat kabar, microfilm, mikrofilm, kaset video, kaset suara, *Compact Disc* (CD), DVD, salindia, film dan transparansi. Semua

perpustakaan tidak harus memiliki semua jenis koleksi yang dimaksud, namun disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perpustakaan”.

“Setelah buku-buku, majalah atau jenis bahan pustaka lainnya diterima belum berarti boleh segera ditempatkan di dalam rak dan dipinjamkan. Bahan-bahan itu harus terlebih dahulu dipersiapkan atau dengan kata lain diproses atau diolah”, Noerhayati (1988:93). Sutarno (2006b:179) menyatakan bahwa, “Pengolahan atau *processing* adalah pekerjaan yang diawali sejak koleksi diterima di perpustakaan sampai dengan penempatan di rak atau ditempat tertentu yang telah disediakan, untuk kemudian siap dipakai oleh pemakai”. Sutarno (2006a:103) menyimpulkan bahwa:

“Pengolahan bahan pustaka terdiri atas kegiatan-kegiatan memproses atau mengolah bahan pustaka agar siap dipinjam untuk dibaca atau didengar oleh masyarakat pemakai. Kegiatan yang harus dilakukan sekurang-kurangnya adalah mengklasifikasi, mengkatalog, membuat kelengkapan pustaka dan menyusun daftar pustaka tambahan. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian bahan pustaka yang tidak sesuai dengan jenis dan program serta masyarakat yang dilayani, hanya akan menimbulkan ketidakefisiensinan dan pemborosan sumber daya perpustakaan”.

Berdasarkan beberapa pengertian dari koleksi dan pengolahan koleksi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengolahan koleksi merupakan serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh pustakawan, dimulai dari sejak penerimaan koleksi sampai penempatan atau penataan koleksi di rak atau tempat yang telah disediakan, yang bertujuan agar pemakai dapat dengan mudah menemukan koleksi perpustakaan yang dibutuhkan.

### 2.3.2 Dimensi Pengolahan Koleksi

Sutarno (2006b:179) menyatakan bahwa:

Pekerjaan pengolahan koleksi yang berbentuk tercetak (*printed matter*) dan yang terekam (*recorded matter*) dibedakan dan dipisahkan, meskipun ada pekerjaan yang memiliki kesamaan. Untuk yang berbentuk tercetak yakni buku dan sejenisnya, maka pekerjaan pengolahan itu meliputi;

1. Menyusun rencana operasional pengolahan bahan pustaka, meliputi:
  - a. Menentukan sistem klasifikasi dan katalogisasi yang akan dipakai.
  - b. Menentukan kebijakan otomasi dan penggunaan komputer dalam mengolah, menyimpan dan menggunakan koleksi.
  - c. Merancang kartu-kartu, slip buku dan formulir yang diperlukan.

2. Registrasi Bahan Pustaka

Kegiatan ini adalah mencatat identitas bahan pustaka pada buku induk atau kartu indeks (*cardek*) dan sejenisnya atau secara elektronik ke pangkalan data komputer. Data pustaka yang didaftarkan pada buku induk meliputi:

- a. nama pengarang
- b. judul buku
- c. tanggal diterima di perpustakaan
- d. tahun terbit
- e. edisi ke beberapa ?
- f. nama penerbit
- g. tempat dan tahun terbit
- h. sumber (membeli, sumbangan atau lainnya)
- i. keterangan lain yang dianggap perlu, seperti harga, jumlah eksemplar, dan seri.

Peregistrasian untuk terbitan berkala, disediakan dalam bentuk kartu yang ditempatkan pada *kardek* atau kotak khusus.

3. Pengecapan atau stempel perpustakaan pada halaman tertentu, biasanya dibubuhkan di bagian depan, di bagian tengah dan di bagian belakang buku. Cap atau stempel itu untuk menandakan bahwa koleksi tersebut milik perpustakaan. Stempel yang menjadikan ciri atau identitas bahan pustaka agar dapat dengan mudah dibedakan dengan koleksi yang lain.

4. Klasifikasi

Klasifikasi berasal dari kata *classification*, dari kata kerja *to classify*, yang berarti menggolongkan atau menempatkan benda-benda yang sama di satu tempat. Menurut Richardson (1983), klasifikasi

adalah berdasarkan kesamaan dan ketidaksamaan. Berdasarkan pemilihan tersebut, koleksi yang memiliki kesamaan (isi) dikelompokkan untuk ditempatkan di suatu tempat. Selanjutnya mengklasifikasi adalah kegiatan menganalisis bahan pustaka dan menentukan notasi yang mewakili subjek bahan pustaka dengan menggunakan sistem klasifikasi tertentu. Salah satunya sistem *Dewey Decimal Classification* (DDC), *Universal Dewey Classification* (UDC), atau sistem yang lain. Klasifikasi tersebut pada dasarnya untuk mengelompokkan bahan pustaka berdasarkan isi atau subjeknya. Maksudnya adalah agar bahan pustaka yang sama isinya atau sama bentuknya terkumpul menjadi satu. Selanjutnya memudahkan mengatur, menempatkan, menggunakan, atau menemukan informasi (*informasi retrieval*) sewaktu-waktu dipergunakan. Sistem klasifikasi akan sangat membantu, baik bagi petugas dalam menyusun koleksi, maupun bagi pemakai, agar dapat dengan mudah mencari dan menemukan apa yang mereka perlukan, sehingga akan menghemat waktu dan tenaga. Pada sisi yang lain manfaat klasifikasi akan membantu tersusunya koleksi yang lebih rapi dan teratur, sehingga dapat tercipta suatu kesan bahwa perpustakaan yang bersangkutan selalu dipelihara susunan bahan pustaka dan kebersihannya.

Klasifikasi terdiri atas:

- a. Klasifikasi sederhana, yaitu klasifikasi yang notasinya ditentukan maksimal 5 (lima) angka, biasanya untuk perpustakaan yang relatif kecil atau terbatas jumlah koleksinya.
- b. Klasifikasi kompleks, yaitu klasifikasi yang notasinya mewakili isi bahan pustaka secara spesifik dan setepat mungkin.

Pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam atau membaca buku atau sumber informasi lainnya, belum semua dapat memahami dan menggunakan sistem klasifikasi yang dipergunakan di perpustakaan. Oleh sebab itu, petugas layanan harus berusaha untuk memberikan bimbingan dalam menggunakan sarana temu kembali informasi tersebut. Kegiatan itu disebut pendidikan pemakai (*user education*). Pada prinsipnya klasifikasi atau pemberian kode notasi harus diusahakan agar dapat membantu pemakai, bukan sebaliknya malahan mempersulit pemakai, karena notasinya sulit dimengerti.

##### 5. Katalogisasi

Katalogisasi merupakan proses mengatalog koleksi bahan pustaka di perpustakaan, seperti buku, majalah, koran, kliping, brosur, dan laporan. Hasil pekerjaan katalogisasi adalah katalog, yang berisi keterangan-keterangan yang lengkap tentang keadaan fisik bahan pustaka. Keterangan atau deskripsi katalog mencakup:

- a. Tajuk entri yang berupa nama pengarang utama (*heading*).
- b. Judul buku, baik judul utama maupun sub judul.

- c. Keterangan tentang kota terbit, nama penerbit, dan tahun terbit (*imprint*).
- d. Keterangan tentang jumlah halaman, ukuran buku, ilustrasi, indeks, table, bibliografi dan apendik.
- e. Keterangan singkat mengenai isi penerbitan, judul asli, dan pengarang aslinya (apabila buku tersebut hasil terjemahan).
- f. Katalogisasi adalah kegiatan membuat deskripsi data bibliografi suatu bahan pustaka menurut standar atau perauran tertentu. Hasil mengkatalogisasi dapat berupa deskripsi (*entry*) yang dibuat dalam bentuk kartu katalog atau yang dimuat dalam pangkatan data komputer. Katalog merupakan wakil koleksi bahan pustaka.

Katalogisasi dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Katalogisasi sederhana, adalah kegiatan katalogisasi yang hanya mencantumkan informasi data bibliografis, tingkat (level) I berdasarkan *Anglo American Cataloging Rules (AACR) II* yaitu: judul asli, pengarang, edisi, penerbit, tempat terbit, dan nomor standar seperti *Internasional Standard Book Number (ISBN)*.
- b. Katalogisasi kompleks, adalah kegiatan katalogisasi yang mencantumkan informasi data bibliografi tingkat I ditambah antara lain judul parallel, judul-judul seri, judul terjemah, dan pengarang tambahan.
- c. Katalog salinan, adalah kegiatan menyalin data bibliografi bahan pustaka dari sumber bibliografi lain dengan atau tanpa menambah informasi yang diperlukan.

#### 6. Pembuatan Kelengkapan Pustaka

Pembuatan kelengkapan adalah kegiatan menyiapkan dan membuat kelengkapan pustaka agar pustaka itu siap dipakai, mudah dipergunakan, dan untuk memelihara agar koleksi tetap dalam keadaan baik.

Kegiatan itu antara lain:

- a. Label buku, yang berisi nomor panggil/kode klasifikasi, tiga huruf pertama pengarang, dan satu huruf pertama judul buku.
- b. Kartu buku dan kantong buku.
- c. Slip buku atau slip tanggal kembali.
- d. Sampul, untuk menjaga agar buku (koleksi) tetap bersih dan tidak mudah rusak.

Setiap buku harus dibuatkan yang berisi nomor atau kode panggil. Label itu dibuat dan ditempelkan pada punggung buku bagian bawah ( $\pm$ ) 3 cm. Dari ujung bawah buku. Gunanya untuk mengenali atau mengetahui dengan cepat buku yang dicari. Setiap buku dibuatkan kartu buku, lengkap dengan kantong untuk kartu dan diletakan/distempel pada halaman belakang kulit (sampul) buku. Slip buku atau slip tanggal kembali adalah lembar yang dipakai untuk

mencatat tanggal pengembalian dan atau nama peminjam buku, diletakkan pada halaman terakhir buku.

#### 7. Penjajaran kartu (*file*)

Kartu-kartu katalog yang sudah selesai dibuat (ditik) sesuai dengan format, deskripsi isi dan jumlah yang diperlukan, kemudian dijajarkan (di-*file*) pada laci atau lemari katalog. Penjajaran kartu-kartu itu menurut urutan abjad atau kamus. Selanjutnya untuk dipergunakan oleh pengunjung sebagai sarana mencari buku yang diperlukan. Sedangkan pada ruang kerja petugas dijajarkan pula kartu-kartu katalog sebagai arsip yang sering disebut katalog *self list* yang disusun menurut urutan nomor kode kelas (klasifikasi).

#### 8. Penyusunan koleksi (buku) di rak

Setelah buku atau bahan pustaka selesai diproses dan dilengkapi dengan berbagai kelengkapan tersebut di atas, dan kartu-kartu katalog di jajarkan menurut sistem tertentu. Kemudian bahan pustaka tersebut harus segera disusun atau diatur pada rak buku untuk dilayankan kepada pemakai perpustakaan. Penempatan buku tersebut juga harus sesuai dengan urutan kartu katalog agar mudah mencarinya. Penyusunan buku-buku di perpustakaan ada dua cara. Pertama, penempatan yang tetap (*fix locations*), artinya sekali ditempatkan, seterusnya berada di tempat itu, jika ada penambahan koleksi akan ditaruh di tempat lain, mungkin berdekatan dengan yang sudah ada. Kedua, penempatan *relative* atau tidak tetap (*relative locations*). Maksudnya bahwa penempatan koleksi dapat berubah atau berpindah karena koleksi yang sama subjeknya harus terkumpul pada satu tempat, sehingga terpaksa menggeser atau memindahkan yang sudah ada.

Seperti kita ketahui bahwa diantara buku-buku perpustakaan ada yang ukurannya berbeda dari yang standar. Yakni berukuran lebih, di luar standar, lebih besar (lebar dan panjang) atau sebaliknya lebih kecil. Untuk menjaga susunan yang rapi, maka koleksi yang ukurannya “ekstra” tersebut sebaiknya ditempatkan tersendiri, dengan disertai keterangan atau informasi, agar pengunjung tidak sulit menemukannya.

Yang penting bagi petugas harus membuat catatan dan pemakai diberikan semacam panduan atau *guidance*, agar pemakai tidak menemui kesulitan dalam menemukan informasi yang diperlukan.

#### 9. Penyimpanan dan pelestarian bahan pustaka

Kita harus menyadari bahwa setiap informasi yang ada di perpustakaan mempunyai nilai. Bahkan untuk koleksi yang langka, dan tidak dapat diperbarui, kadang-kadang tak ternilai harganya, tidak dapat dinilai dengan uang. Oleh karena itu setiap petugas perpustakaan dan juga pemakai jasa perpustakaan diharapkan untuk memelihara,



mengamankan, dan melestarikan koleksi perpustakaan. Pekerjaan menyimpan dan pelestarian bahan pustaka merupakan salah satu kegiatan utama yang harus dilakukan perpustakaan. Tujuannya agar setiap bahan pustaka selalu terpelihara dan terawat sehingga usiannya menjadi panjang, daya pakai lama, dan penempatannya di rak selalu teratur dan keadaannya selalu bersih. Menyimpan dan melestarikan bahan pustaka terdiri atas kegiatan-kegiatan:

- a. Menyusun rencana operasional, seperti menyusun rencana program, menyusun rencana kebutuhan, dan menyiapkan perlengkapan.
- b. Mengidentifikasi bahan pustaka.
- c. Mengelola jajaran bahan pustaka dan kartu katalog.
- d. Merawat bahan pustaka, dan memperbaiki kerusakan bahan pustaka.
- e. Mereproduksi bahan pustaka, sejauh memungkinkan, ditinjau dari segi aturan perundang-undangan yang berlaku (hak atas kekayaan intelektual-HAKI) maupun kelayakan fisik koleksi.

Secara teratur petugas (pustakawan) perlu melakukan kegiatan mengidentifikasi bahan pustaka, yang meliputi pekerjaan:

- a. Meneliti dan mengecek bahan pustaka yang rusak dan memerlukan perawatan.
- b. Mengecek kelengkapan nomor majalah, dan koran yang dilanggan untuk dijilid.
- c. Menentukan bahan pustaka yang direproduksi.
- d. Menentukan jadwal fumigasi.
- e. Mengelola jajaran bahan pustaka menurut sistem tertentu yang sudah diberlakukan.

Prastowo (2012:150) berpendapat bahwa:

Dalam pengolahan bahan pustaka jenis buku, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh petugas perpustakaan. Diantaranya adalah:

1. Inventarisasi  
Langkah ini meliputi beberapa pekerjaan meliputi pemeriksaan, pencetakan dan pendaftaran ke buku induk.
2. Klasifikasi Koleksi  
Klasifikasi adalah penggolongan atau pengelompokan buku berdasarkan subjek atau isi buku yang bersangkutan, langkah ini bertujuan agar buku-buku yang sama subjeknya akan saling berdekatan letaknya di dalam rak.

### 3. Katalogisasi

Katalogisasi berasal dari kata katalog. Katalog adalah daftar buku-buku dengan segenap keterangan kelengkapannya (data bibliografi). Adapun katalogisasi adalah proses pembuatan katalog.

### 4. Penyandian

Penyandian ataupun pembuatan nomor buku (*call number*) adalah satu kesatuan angka dan huruf yang terbentuk dari nomor klasifikasi: tiga huruf kapital pertama nama pengarang (nama akhir) dan satu huruf pertama judul buku dengan huruf kecil. Kegunaan nomor buku adalah untuk memudahkan pencarian dan penyusunan kembali di dalam rak.

Pembuatan Kartu Buku, Kantong Buku, Lemari Tanggal Kembali, dan Label Buku

- a. Untuk pembuatan kartu buku, caranya adalah gunakan bahan kertas manila karbon agar kuat. Kemudian, potong kertas tersebut dengan ukuran 9 x 6 cm.
- b. Sedangkan kantong buku dibuat menggunakan kertas manila karton. Hal-hal yang perlu dicantumkan dalam kantong buku diantaranya adalah nomor buku, pengarang dan judul buku. Ukurannya adalah 8 cm x 7 cm, dengan sebagian pojok kiri atas dipangkas untuk memudahkan penyelipan kartu buku.
- c. Selanjutnya, untuk pembuatan lembar tanggal kembali, bisa menggunakan kertas HVS ukuran tebal 60 atau 70 gram/m<sup>2</sup>, berwarna carah atau putih. Ukuran kertas 12,5 x 7,5 cm.
- d. Pekerjaan berikutnya yang perlu dikerjakan dalam langkah kelima ini adalah dalam bentuk buku. Untuk bisa menyusun kartu katalog dengan baik, kita juga harus memahami bentuk-bentuk kartu katalog. Dalam hal ini ada tiga bentuk katalog, yaitu katalog pengarang, katalog judul, dan katalog subjek. Harus diingat pula bahwa masing-masing jenis katalog disusun berdasarkan jenis urutan abjad ketiga tajuk dari katalog tersebut.

### 2.3.3 Fungsi Pengolahan Koleksi

Bahan pustaka harus mencerminkan kebutuhan dan tuntutan para pemakai perpustakaan. Oleh karena itu koleksi bahan pustaka senantiasa memerlukan pengembangan agar dapat mengikuti laju pergerakan bidang pendidikan. Dalam hal ini terdapat empat fungsi koleksi atau bahan pustaka (Prastowo, 2012:117), yaitu sebagai berikut:

- a. Fungsi referensi  
Bahan pustaka atau koleksi perpustakaan yang mempunyai fungsi referensi adalah bahan pustaka yang memberikan rujukan tentang berbagai informasi secara cepat, tepat, dan akurat bagi para pemakainya. Untuk itu perpustakaan harus menyediakan berbagai bahan referensi dan berbagai alat bibliografi yang dibutuhkan untuk penelusuran informasi.
- b. Fungsi kurikuler  
Bahan pustaka yang mempunyai fungsi kurikuler adalah koleksi bahan-bahan yang mampu mendukung kurikulum.
- c. Fungsi umum  
Fungsi koleksi perpustakaan yang bersifat umum ini berhubungan dengan pelestarian bahan pustaka dan hasil budaya manusia secara keseluruhan. Pelestarian tersebut diharapkan mampu berguna bagi kehidupan seluruh manusia selamanya.
- d. Fungsi Penelitian  
Keberadaan bahan pustaka harus mampu berfungsi memberikan jawaban atas keinginan dari para pemakai perpustakaan. Dengan begitu, perpustakaan dapat dijadikan sarana yang menyediakan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai atau peneliti dalam melakukan tugas mereka.

Indikator variabel pengolahan koleksi menggunakan teori Sutarno (2006b:179) yang terdiri dari: 1) Menyusun rencana operasional, 2) Registrasi bahan pustaka, 3) Pengecapan stempel buku perpustakaan, 4) Klasifikasi, 5) Katalogisasi, 6) Pembuatan kelengkapan pustaka 7) Penjajaran kartu (*file*), 8) Penyusunan koleksi (buku) di rak, 9) Penyimpanan dan pelestarian bahan pustaka.

Jika dilihat dengan kondisi lapangan yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang, dan subjek penelitian adalah pemustaka, maka dalam penelitian ini, indikator yang dapat dinilai oleh pemustaka adalah: (1) Klasifikasi; (2) Pembuatan kelengkapan pustaka; (3) Penyusunan koleksi (buku) di rak; (4) Penyimpanan dan pelestarian bahan pustaka.

## 2.4 Kompetensi Pengelola Perpustakaan

### 2.4.1 Pengertian Kompetensi

Scale dalam Sutrisno (2011:201) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. *Training Agency* dalam Sudarmanto (2009:48) menjelaskan bahwa, “Kompetensi merupakan kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan”. Sedangkan Lyle M. Spencer dan Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009:46) menyatakan bahwa, “Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”.

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 keterampilan 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) menjelaskan bahwa, “Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan”.

Mulyasa dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan bahwa, “Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak”. Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan bahwa, “Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, 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 bahwa, “Kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak”. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi pengetahuan, keterampilan, 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 di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada dasarnya merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya.

#### **2.4.2 Dimensi Kompetensi Pengelola Perpustakaan**

Dewasa ini kompetensi semakin menjadi persyaratan yang harus dimiliki oleh tenaga perpustakaan. Hal ini karena kompetensi menawarkan kerangka kerja yang efektif dan efisien dalam mendayagunakan sumber daya yang terbatas. 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.

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.

Boyatzis dalam Sudarmanto (2009:67-68) membagi kompetensi dalam enam *cluster* (gugus) dan dimensi-dimensinya sebagai berikut:

1. Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut: efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, kontrol diri, fleksibilitas.
2. Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut: empati, persuasif, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.
3. Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut: menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, penggunaan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas sosial, komunikasi tertulis.

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi.

Michael Zwell dalam Wibowo (2014:126) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, yaitu keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan, yaitu keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. Pengalaman, yaitu keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan seperti tersebut.

4. Karakteristik kepribadian, yaitu kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan. Orang yang cepat marah mungkin sulit untuk menjadi kuat dalam penyelesaian konflik daripada mereka yang mudah mengelola respons emosionalnya.
5. Motivasi, yaitu motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. Isu emosional, yaitu hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kesenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. Kemampuan intelektual, kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.
8. Budaya Organisasi

“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).

#### **2.4.3 Karakteristik Kompetensi Pengelola Perpustakaan**

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 programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

#### 2.4.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi Pengelola Perpustakaan

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/Keterampilan (*Skill*), 4) Nilai (*Value*), 5) Sikap (*Attitude*), 6) Minat (*Interest*).

Jika dilihat dengan kondisi di lapangan yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dan subjek penelitian adalah pemustaka, maka dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah: (1) Pengetahuan (*Knowledge*); (2) Pemahaman (*Understanding*); (3) Keterampilan (*Skill*); (4) Sikap (*Attitude*).

## **2.5 Fasilitas Perpustakaan**

### **2.5.1 Pengertian Fasilitas Perpustakaan**

Fasilitas merupakan aset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebagus apapun gedung atau ruang dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka perpustakaan kurang berarti. Perpustakaan belum mampu menarik minat pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Sudah semestinya, fasilitas yang memadai dan desain interior dengan pilihan warna citarasa tinggi, membutuhkan biaya yang tidak kecil. Oleh karena itu fasilitas perpustakaan merupakan aset berharga. 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". Prastowo (2012:297) menyatakan, "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan". Sarana dan prasarana perpustakaan itu kecenderungannya disebutkan secara lebih terperinci dengan istilah-istilah seperti ruang perpustakaan, sarana perpustakaan, perabot perpustakaan, perlengkapan perpustakaan, dan peralatan perpustakaan.

"Perpustakaan merupakan wadah yang tepat sebagai tempat berkumpulnya masyarakat dalam upayanya memenuhi kebutuhan bahan bacaan mereka, sehingga perpustakaan merupakan tempat strategis yang menyediakan bahan pustaka yang digunakan sebagai sarana belajar mandiri" (Supriyanto, 2006:143). Adanya fasilitas yang memenuhi di perpustakaan sekolah memudahkan pengguna memaksimalkan fungsi dari perpustakaan tersebut. Pendapat lain yang menyatakan bahwa "Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca" (Sutarno, 2006b:11-12).

Perpustakaan membutuhkan sarana dan prasarana atau fasilitas untuk menunjang aktivitas dan pekerjaan didalamnya. Pendapat yang diungkapkan Prastowo (2012:297) bahwa "Sarana ataupun fasilitas merupakan salah satu

kebutuhan pokok di dalam perpustakaan sekolah" Sarana dan prasarana berhubungan erat dengan pelayanan perpustakaan. Penggolongan jenis sarana dan prasarana itu berbeda. Sarana itu lebih tertuju pada arti alat-alat yang dibutuhkan langsung dan keseharian dari pelayan perpustakaan tersebut. Alat-alat tersebut misalnya: pensil, pensil warna, pena, kertas, buku catatan, blangko surat, amplop, karbon, kertas marmer, penggaris, stempel, dan lain sebagainya dan sifatnya itu habis pakai.

Prasarana perpustakaan merupakan fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Misalkan saja, perlengkapan rak buku, rak surat kabar, meja sirkulasi, lemari atau kabinet, kereta buku, ruang perpustakaan dan lain sebagainya. Menurut Moenir (2001:119-121) menjelaskan sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya ada tiga golongan:

a. Peralatan kerja

Peralatan kerja ini, termasuk jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya. Dalam kegiatan di perpustakaan misalkan ruang perpustakaan, komputer, printer yang ada di perpustakaan membantu pustakawan melakukan pencatatan dan sirkulasi apabila ada proses peminjaman.

b. Perlengkapan kerja

Semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, dan menambah kenyamanan dalam bekerja. Misalkan perlengkapan yang ada dalam perpustakaan yang berfungsi sebagai alat bantu yaitu: pena, koleksi buku, kertas, spidol, LCD, komputer, dan lain sebagainya.

c. Perlengkapan bantu atau fasilitas

Merupakan benda yang membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan. Misalkan, AC, kipas angin, mesin absensi, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Sriyadi (2011:15) menyatakan bahwa, "Fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih

baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan”. 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, 2006b:11). Berdasarkan beberapa pengertian dari fasilitas perpustakaan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan merupakan 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.

Achmad dkk (2012:11) menentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan adalah :

1. Perabotan, dimaknai sebagai perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti, berbagai meja kursi, untuk kerja dan untuk layanan, rak buku, rak majalah, berbagai jenis almari dan laci, kereta buku dan lainnya.
2. Peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan layanan seperti mesin ketik, komputer, printer, scanner, mesin fotokopi, alat baca mikro dan lainnya. Dan peralatan untuk layanan mencakup: microfilm reader dan printer, microfiche reader, proyektor film, mesin fotokopi, lainnya.

Dalam penelitian ini, untuk indikator fasilitas perpustakaan menggunakan teori Achmad dkk (2012:11) yang terdiri dari: (1) Perabot; dan (2) Peralatan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dalam mendukung penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Nama	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan dengan Penelitian
Anand M. Dodamani and Tularam Brahma (2016)	<i>User's Perceptions of Library Services in Tata Institute of Social Sciences, Mumbai</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di perpustakaan ini telah menjadi tempat yang dicari bagi para ilmuwan di negara tersebut dikarenakan mempunyai koleksi yang seimbang atau lengkap, layanan personalia yang bagus, penggunaan tekonologi yang mutakhir dan gairah untuk menyampaikan dalam pelayanan.	Adanya perbedaan lokasi penelitian, variabel X, dan indikator penelitian
Mohammad A. Hassanain and Ali A. Mudhei (2006)	<i>Post-occupancy evaluation of academic and research library Facilities</i>	Hasil dari penelitian ini melakukan penilaian adalah ada kecenderungan untuk menentukan rancangan fasilitas perpustakaan. Apakah merancang keputusan yang dibuat dengan desain profesional yang dibutuhkan oleh pengguna fasilitas perpustakaan akan bermanfaat. Penelitian ini memberikan panduan praktis untuk administrator perpustakaan dan pelayanan perpustakaan yang bertanggung jawab, sehingga dalam pelaksanaan bisa menggunakan fasilitas yang memadai.	Adanya perbedaan lokasi penelitian, variabel X, dan indikator penelitian

Nama	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan dengan Penelitian
Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011)	Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskemas 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.	Adanya lokasi penelitian, perbedaan pada variabel X dan indikator penelitian
Nartika dan Hengky (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Penelitian Nartika dan Hengky (2015) menyimpulkan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%. Sedangkan pengaruh secara parsial disiplin kerja, sebesar 6,55%, kompetensi pegawai sebesar 34,5% dan fasilitas kantor sebesar 31,02%.	Adanya perbedaan lokasi penelitian, variabel X, dan perbedaan indikator
Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006)	Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan	Hasil analisis untuk sistem layanan menunjukkan nilai $X^2$ hitung lebih kecil dari $X^2$ tabel ( $0,735 < 3,58$ ), sedangkan untuk biaya, kemudahan untuk memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan menunjukkan nilai $X^2$ hitung lebih besar dari $X^2$ tabel. Dapat disimpulkan bahwa antara sistem layanan dan kepuasan pengguna tidak ada hubungan yang nyata, sedangkan biaya, kemudahan memperoleh informasi, dan pelayanan terdapat hubungan yang nyata dengan kepuasan pengguna.	Perbedaan pada lokasi penelitian, perbedaan pada variabel X, dan perbedaan indikator.



Dari Tabel 2.1. dapat dilihat bahwa sudah banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, akan tetapi yang membedakan dari tiap peneliti adalah variabel dan indikator yang digunakan sebagai pengukuran. Hal ini pula yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

## **2.7 Kerangka Berfikir**

Pelayanan dijadikan sebagai kunci keberhasilan dalam suatu usaha dan kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam pelaksanaan pelayanan dalam berbagai cara, teknik, dan metode yang akan menarik lebih banyak orang yang menggunakan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, serta citra organisasi dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Layanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah perpustakaan. Perpustakaan dengan fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang memadai menjadi tidak bermakna jika tidak memberikan layanan kepada pemustaka.

Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik tidak terlepas dari pengelolaan koleksi perpustakaan. Kegiatan mengelola koleksi mulai dari perencanaan, klasifikasi, sampai penataan koleksi di rak bertujuan agar mempermudah pengunjung dalam pencarian koleksi atau memperoleh informasi. Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006) menyimpulkan bahwa antara sistem layanan dan kepuasan pengguna tidak ada hubungan yang nyata, sedangkan biaya, kemudahan memperoleh informasi, dan pelayanan terdapat hubungan yang nyata dengan

kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan wujud dari kualitas pelayanan yang baik.

Berhasil tidaknya suatu layanan sangat ditentukan pada unsur sumber daya manusia atau petugas yang memberikan layanan tersebut. Pengelola perpustakaan dapat memberikan pelayanan terbaik apabila memiliki kompetensi dalam bidang perpustakaan. Hal ini sependapat dengan penelitian Nartika dan Hengky (2015) yang menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 34,5%.

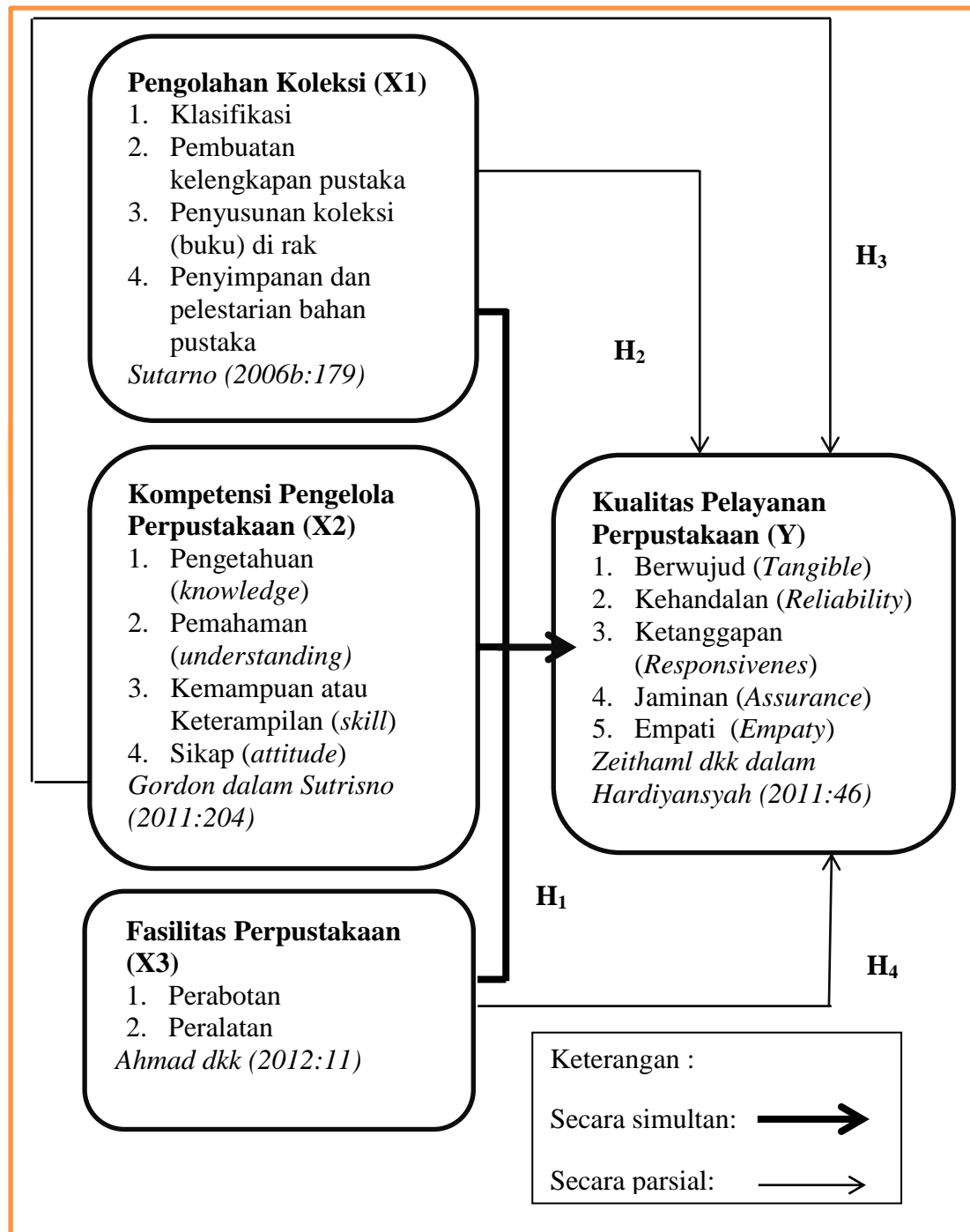
Fasilitas yang tersedia di perpustakaan tidak dapat dipisahkan dengan layanan perpustakaan. Keberadaan fasilitas perpustakaan di perpustakaan daerah memiliki peran penting bagi terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Fasilitas yang ada di perpustakaan harus dijaga dan dirawat dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian Dodamani and Tularam (2016:411) *“In short, the library has made available all those facilities and services to its patrons to enable them take their academic endeavours to new heights”*. Bahwa perpustakaan diselenggarakan harus tersedia fasilitas dan layanan untuk penggunaannya agar membantu pengguna perpustakaan di bidang ilmu pengetahuan.

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

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Secara sistematis, kerangka berfikir dapat digambarkan dalam bagan

berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir

## 2.8 Hipotesis

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian” (Sugiyono, 2015:96). Hipotesis berdasarkan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Adanya pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
- H<sub>2</sub>: Adanya pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
- H<sub>3</sub>: Adanya pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
- H<sub>4</sub>: Adanya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

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

1. Kondisi pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori baik dengan deskriptif persentase skor pengolahan koleksi sebesar 74,17%, deskriptif persentase skor kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 74,75%, dan deskriptif persentase skor fasilitas perpustakaan sebesar 79,14%.
2. Pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,511 atau 51,10%, sedangkan sisanya sebesar 48,90% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sehingga kenaikan pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan akan mempengaruhi kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

3. Pengolahan koleksi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 10,56%. Jadi semakin meningkat pengolahan koleksi perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.
4. Kompetensi pengelola perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 9,00%. Jadi semakin meningkat kompetensi pengelola perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.
5. Fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 10,89%. Jadi semakin meningkat fasilitas perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan pengolahan koleksi diketahui bahwa masih terdapat koleksi buku yang ditempatkan tidak sesuai dengan klasifikasinya. Hendaknya setelah membaca buku, pemustaka menempatkan buku bacaan di keranjang buku yang telah disediakan agar petugas yang menempatkan kembali koleksi buku sesuai dengan klasifikasinya. Petugas hendaknya mengecek koleksi buku

secara berkala yang ada di rak untuk memastikan koleksi buku telah ditempatkan sesuai dengan klasifikasinya. Selain itu perlu peningkatan kualitas koleksi dengan melakukan pengadaan buku terbaru, buku yang banyak dicari oleh pemustaka, buku braille, pengadaan buku digital, dan buku sejarah Kabupaten Semarang. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan seleksi pengadaan buku.

2. Berkaitan dengan kompetensi pengelola perpustakaan diketahui bahwa kompetensi pengelola perpustakaan masih perlu dioptimalkan. Untuk mengoptimalkan kualitas pengelola perpustakaan dapat dilakukan dengan cara pelatihan, seminar, motivasi kerja, pelatihan *public speaking*, pembinaan kesejahteraan, dan refreking.
3. Berkaitan dengan fasilitas perpustakaan diketahui bahwa fasilitas perpustakaan masih perlu ditingkatkan atau dilengkapi. Seperti difungsikannya AC sesuai dengan situasi agar menambah kenyamanan pemustaka. Pengoptimalan fungsi loker barang agar barang pemustaka tidak ada yang diletakkan di lantai dan perbaikan kunci pengaman loker barang. Selain itu, hendaknya menambah kecepatan akses internet.
4. Pihak perpustakaan hendaknya memberikan peraturan tegas tentang penggunaan ruang baca anak. Menambah kenyamanan ruang perpustakaan dengan lukisan atau tanaman hias.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Agung Seto.
- Ali, Mohammad. 2013. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Bigge, Morris L. 1982. *Learning Theories For Theacer*. New York: Harper & Row.
- Boulter, Nick. 2003. *People and Competencies (manusia dan kompetensi): TheRoute to competitive advantage (Panduan praktis untuk keunggulan bersaing)*. Jakarta; Gramedia.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dodamani, Tularam Brahma. 2016. "User's Perceptions of Library Services in Tata Institute of Social Sciences, Mumbai". Dalam *Journal of Library & Information Technology* Volume 36 Nomor 6 Halaman 411. Mumbai: Tata Institute of Social Sciences.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hassanain, Ali A. Mudhei. 2006. "Post-Occupancy Evaluation of Academic and Research Library Facilities". Saudi Arabia: Emerald Journal.
- Isgiyanto, Awal. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Eksperimental*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Larassaty dan Sunarsih. 2015. "Hubungan antara Kualitas Pelayanan Prima dengan Citra Positif Pt Taspen (Bandung)". *Journal*. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.



- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchyidin, A. Suherlan dan Sasmitamihardja, 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.
- Nartika, Febrianti dan Hengky, Pramusinto. 2015. "Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit kabupaten Kebumen". Dalam *Jurnal Economic Education Analysis Journal*. Volume 4, No.1 Semarang: UNNES.
- Noerhayati. 1988. *Perpustakaan Sekolah*. Bandung: P.T Alumni.
- Parasuraman, A., Valarie A Zeithaml, dan Leonard L Berry. 1988. *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Dalam jurnal *SERVQUAL*, Volume 64 Number 1. Hal 12-40. Texas: Texas A & M University College Station.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 pasal 1 tentang Kepegawaian Negara.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Reitz, Joan M. 2004. *Dictionary for Library for Library and Information Science*. Westport: Libraries Unlimited.
- Sinaga, Dian. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Bejana.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara*.
- Somantri, Ating dan Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Somaratna, Sajeewanie D and Colin N Peiris. 2011. "Service Quality in University of Colombo Libraries: an assessment". Dalam Jurnal *Annals of Library and Information Studies*, Volume 58 Hal 170-183. Sri Lanka: University of Colombo.
- Sriyadi, Nugroho. 2011. *Bisnis manajemen Modern*. Semarang: IKIP Pres.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto dan Rimbarawa *et al.* 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sutardji dan Sri, Ismi Maulidyah. 2006. "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Volume 5, No. 2. Malang.
- Sutarno. 2006a. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- 2006b. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Medi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian, Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.