



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS
PERPUSTAKAAN, DAN PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI PERPUSTAKAAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Nurul Afifah
NIM 7101415172**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia skripsi pada

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkbin, S.Pd., M.Si.

NIP 198201302009121005

Dosen Pembimbing



Ismiyati, S.Pd., M.Pd.

NIP 198009022005012002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Agustus 2019

Penguji I



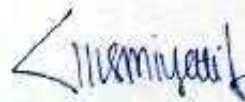
Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP 195604211985032001

Penguji II



Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
NIP 197610222008121002

Penguji III



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



The official stamp of UNNES Faculty of Economics is a circular emblem with a central figure and the text 'UNNES' and 'Fakultas Ekonomi'. A handwritten signature is written over the stamp.

Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D.
NIP 196307181987021001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Afifah

NIM : 7101415172

Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 4 Mei 1997

Alamat : RT 02 RW 08 Kancilan Kembang Jepara

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 dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 15 Juli 2019



Nurul Afifah

NIM 7101415172

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Kemajuan hanya datang dengan
kebiasaan melakukan yang lebih
dari yang diminta.

(Gary Ryan Blair)

Persembahan

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT,
atas segala karunia-Nya skripsi ini
kupersembahkan kepada:

1. Orang Tuaku, Bapak Harno dan Ibu
Sri Astuti.
2. Almamaterku Universitas Negeri
Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara”. Skripsi ini terselesaikan dengan adanya pembimbing, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan studi.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin dalam penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Ismiyati, S. Pd., M. Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Nanik Suryani., M.Pd., Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D., Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
8. Kedua Orang Tua penulis Bapak Harno dan Ibu Sri Astuti serta Saudaraku Ahmad Najib yang selalu mendo'akan, memotivasi dan menginspirasi penulis.
9. Umar Chotib, SH., M.Si., selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara yang telah memberikan perizinan untuk peneliti.
10. Seluruh rekan-rekan rombel PAP A dan PAP B yang telah mendampingi, membimbing, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
11. Sahabat-sahabatku di Sri Hardy kos dan Jofisa yang mendukung, memberikan semangat, dan membantu dalam penyusunan skripsi.

Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, mendapatkan limpahan rahmat serta balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Semarang, 15 Juli 2019



Nurul Afifah

NIM 7101415172

SARI

Afifah, Nurul. 2019. “*Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara*”. Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Ismiyati, S.Pd., M.Pd.,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan.

Kualitas Pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan perpustakaan umum sebagai instansi yang menyediakan layanan jasa yang bersifat sosial. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih rendahnya Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Sampel sebanyak 116 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Metode analisis data menggunakan deskriptif persentase dan regresi linier berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 2,600 + 0,432 + 0,428 + 0,192 + e$. Besarnya pengaruh secara simultan antara Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara sebesar 32,62%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan sebesar 7,78%, sedangkan Kompetensi Pegawai yaitu sebesar 6,81%, dan Fasilitas Perpustakaan sebesar 6,71%.

Simpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif secara langsung Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Saran dari peneliti adalah: 1) pegawai perpustakaan hendaknya meningkatkan sikap tanggap terhadap pemustaka dan menyediakan denah ruangan serta petunjuk arah. 2) perpustakaan hendaknya meningkatkan kualitas peralatan perpustakaan salah satunya speaker pengumuman agar memudahkan penyampaian informasi pada pemustaka mengenai jam tutup, penemuana barang, dan informasi lainnya. 3) perpustakaan menambah fitur seperti menu pembatalan agar mempermudah pemustaka dalam pencarian informasi.

ABSTRACT

Afifah, Nurul. 2019. "The Effects of Employee Competence, Library Facilities, and Library Information Systems Usage on Service Quality in the Library and Archive Office at Jepara District". Final Project. Department of Economic Education. Faculty of Economics, Universitas Negeri Semarang. Advisor: Ismiyati, S.Pd., M.Pd.,

Keywords: Service Quality, Employee Competence, Library Facilities, Library Information Systems Usage

Service Quality is a benchmark for the success of public libraries as the institutions that provide social services. The problem in this study was the low Service Quality in the Library and Archive Office at Jepara District. This study aimed to determine whether there were effects of Employee Competence, Library Facilities, and Library Information Systems Usage on Service Quality in the Library and Archive Office at Jepara District.

The population of this study were users of Library and Archive Office of Jepara District. The sample were 116 respondents. The Sampling technique was using incidental sample. The methods of data collection were questionnaires, documentation, observation, and interviews. The data analysis techniques used were descriptive percentage analysis and multiple regression analysis.

The results showed that the multiple linear regression equation was $Y = 2.600 + 0.432KP + 0.428FP + 0.192PSIP + e$. The total effects of Employee Competence, Library Facilities, and Library Information Systems Usage on Service Quality in the Library and Archive Office at Jepara District was 32.62%. The variable which had the biggest effect was Library Information Systems Usage at 7.78%, than the effect of Employee Competence on Service Quality was 6.81%, and the effect of Library Facilities on Service Quality was 6.71%.

It is concluded that there is a direct positive effect of Employee Competence, Library Facilities, and Library Information Systems Usage on Service Quality in the Library and Archive Office at Jepara District. It is suggested that: 1) employees should improve responsiveness to users and provide maket and directions. 2) the libraries should improve library quality equipment, one of which is speaker announcements to facilitate delivery of information to users about closing hours and other information. 3) the library increase features such as a cancellation menu to make it easier for users to find information.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Cakupan Masalah	12
1.4 Perumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Orisinalitas Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>).....	16
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kompetensi Pegawai Perpustakaan.....	23
2.4 Fasilitas Perpustakaan	28
2.5 Penggunaan sistem informasi perpustakaan.....	31
2.6 Penelitian Terdahulu.....	35
2.7 Kerangka Berpikir	38

2.8	Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
1.1	Jenis dan Desain Penelitian	42
1.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	42
1.3	Variabel penelitian	47
1.4	Uji Instrumen.....	49
1.5	Metode Pengumpulan Data	53
1.6	Metode Analisis Data	55
1.6.1	Uji Asumsi Klasik	56
1.6.2	Analisis Regresi Berganda	58
1.6.3	Pengujian Hipotesis.....	59
1.6.4	Koefisien Determinasi.....	61
1.6.5	Analisis Deskriptif Persentase.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Hasil Penelitian	65
4.1.1	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.2	Analisis Regresi Berganda	70
4.1.3	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
4.1.4	Uji Koefisien Determinasi	75
4.1.5	Analisis Deskriptif Persentase.....	78
4.2	Pembahasan	87
4.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.2.2	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	88
4.2.3	Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	91
4.2.4	Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan	93
BAB V PENUTUP.....		95
5.1	Simpulan.....	95
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendidikan Pegawai di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Jepara.....	6
Tabel 2.1 Dimensi Kompetensi Boyatzis.....	26
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai Perpustakaan.....	51
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan	51
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Perpustakaan	52
Tabel 3.6 Skala Likert	53
Tabel 3.6 Interval persentase.....	64
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Kolomogrov-Smirnov	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas Variabel Kompetensi Pegawai	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Linieritas Variabel Fasilitas Perpustakaan	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas Variabel Penggunaan Sistem Informasi	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedasitas (Uji Glejser)	69
Tabel 4.7 Analisis Regresi	70
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Anova)	72
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Anova)	74
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R ²)	76
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r ²)	77
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	78
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	79
Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Kompetensi Individual.....	80
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan	81
Tabel 4.16 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Perabotan	81
Tabel 4.17 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Peralatan.....	82
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Penggunaan Sistem Informasi	83
Tabel 4.19 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Isi Informasi.....	83
Tabel 4.20 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Akurasi.....	84
Tabel 4.21 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Format	85
Tabel 4.22 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Kemudahan Penggunaan.....	86
Tabel 4.23 Hasil Deskriptif Persentase Indikator Ketepatan Waktu.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Jumlah Penerima Layanan Perpustakaan Daerah Jepara Tahun 2014 Sampai Tahun 2018	6
Gambar 4.1 Grafik P Plot.....	65
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	66
Gambar 4.3 Hubungan Langsung Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	88
Gambar 4.4 Hubungan Langsung Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan	91
Gambar 4.5 Hubungan Langsung Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Observasi Ruang Perpustakaan	101
Lampiran 2 Hasil Observasi Keadaan Ruang Perpustakaan	102
Lampiran 3 Hasil Observasi Fasilitas Perpustakaan	103
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Sistem Informasi Perpustakaan	104
Lampiran 5 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	106
Lampiran 6 Data Pegawai Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Jepara	107
Lampiran 7 Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	110
Lampiran 8 Angket Penelitian	111
Lampiran 9 Hasil Validitas Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai	120
Lampiran 10 Hasil Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Perpustakaan.....	121
Lampiran 11 Hasil Validitas Instrumen Variabel Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan	122
Lampiran 12 Hasil Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	125
Lampiran 13 Hasil Realibilitas Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai.....	127
Lampiran 14 Hasil Realibilitas Instrumen Variabel Fasilitas Perpustakaan.....	128
Lampiran 15 Hasil Realibilitas Instrumen Variabel Penggunaan Sistem Infromasi Perpustakaan	129
Lampiran 16 Hasil Realibilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	131
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian.....	132
Lampiran 18 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	133
Lampiran 19 Daftar Nama Responden.....	134
Lampiran 20 Tabulasi Data Penelitian	137
Lampiran 21 Persentase Per Indikator Variabel.....	161
Lampiran 22 Tabulasi Data Pengolahan	176
Lampiran 23 Uji Normalitas	179
Lampiran 24 Uji Linieritas.....	180
Lampiran 25 Uji Multikolinieritas	181
Lampiran 26 Uji Heteroskedastisias	182
Lampiran 27 Analisis Regresi Linier Berganda.....	183
Lampiran 28 Uji Hipotesis	184
Lampiran 29 Uji Koefisien Determinansi	185
Lampiran 30 Dokumentasi Penelitian	186

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan dan kebutuhan informasi sudah menjadi kebutuhan pokok ditengah masyarakat. Masyarakat membutuhkan sarana untuk mengakses informasi dan menambah pengetahuan. Salah satu sarana yang dibutuhkan adalah perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan masyarakat yang membutuhkan informasi ibarat dua sisi uang yang saling berhubungan yang tak dapat dipisahkan (Sutarno 2006:1). Hal menunjukkan adanya hubungan bahwa perpustakaan memberikan layanan sedangkan masyarakat memahami pentingnya informasi dalam keseharian. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, pemerintah menyediakan perpustakaan umum yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum seringkali diibaratkan sebagai universitas rakyat atau universitas masyarakat (Sutarno 2006:43).

Perpustakaan umum melayani kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam UU No 43 Tahun 2007 Pasal 4 tentang perpustakaan yang menyatakan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan merupakan institusi yang memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sutarno (2006:290) yang menyatakan bahwa perpustakaan institusi yang intinya (*core business*) mesti melayani pengunjung, pelanggan, atau pemakai informasi. Layanan perpustakaan yang diberikan kepada dilakukan untuk

kepentingan pemustaka. Keberhasilan perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan (Supriyanto 2006:130). Layanan yang diberikan perpustakaan kepada masyarakat menentukan keberhasilan perpustakaan. Sehingga pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang bersifat layanan sosial berkaitan dengan pemberian informasi dan pemandu dalam mencari koleksi sehingga lebih memudahkan pengunjung.

Layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan (Supriyanto 2006:130). Pelayanan harus mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengunjung, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan telah berhasil dan berkualitas. Untuk mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas maka harus memperhatikan beberapa faktor seperti yang diungkapkan oleh Somaratna (2011:177) yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan menurut persepsi pengguna, antara lain yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas, koleksi dan kemudahan akses pencarian koleksi, sumber daya elektronik dan kesadaran, fasilitas fisik, kontrol informasi, katalog perpustakaan dan keamanan.

Pegawai perpustakaan merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan di perpustakaan. Pegawai perpustakaan harus memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas untuk melayani kebutuhan informasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Sutarno (2006:193) menyatakan bahwa staf perpustakaan yang melayani pemakai tidak

sama dengan petugas pelayanan dibidang lain. Sebab layanan di perpustakaan membutuhkan kemampuan keterampilan, dan pengalaman, serta “penugasan” semua sumber informasi di perpustakaan. Sehingga pelayanan di perpustakaan memerlukan petugas khusus yang memang memiliki kompetensi dibidang perpustakaan. Pendapat lain disampaikan oleh Supriyanto (2006:130) yang menyatakan bahwa berhasil tidaknya suatu layanan sangat bergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Dalam penelitian Risparyanto (2017:10) menyimpulkan bahwa secara simultan pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan sebesar 84,2%, sedangkan secara parsial pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pustakawan sebesar 12,5% dan Kompetensi pustakawan sebesar 74,5%. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel kompetensi pustakawan diduga memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Fasilitas memberikan kontribusi yang cukup besar dalam proses pelayanan di perpustakaan. Dengan fasilitas yang memadai maka akan mendukung pelayanan perpustakaan yang baik juga. Hal tersebut didukung oleh pendapat Ahmad (2012:14) yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan aset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebagai apapun gedung atau ruangan perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka perpustakaan kurang berarti. Pendapat tersebut didukung dengan hasil penelitian Guntara (2017) yang menyatakan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan 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%.

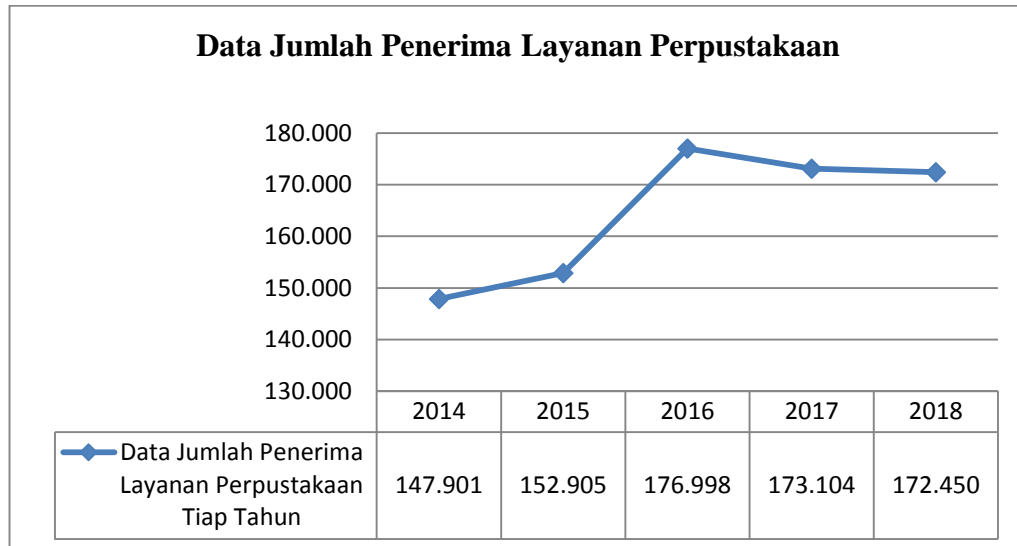
Proses digitalisasi yang berjalan begitu cepat, lebih cepat dari yang kita prediksikan (Rudito, 2017:5). Dengan teknologi digital kini semua pekerjaan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Thomas Friedman, dalam bukunya *The World is Flat* dan *Thank You for Being Late*, menyebutkan abad ini adalah abad percepatan (*the age of acceleration*), menurutnya percepatan abad ini dipicu oleh teknologi digital yang terbentuk oleh empat elemen yaitu: *computing, software, storage, dan Networking* (CSSN) (Rudito, 2017:6-7). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat perpustakaan mengembangkan sistem yang dapat memudahkan dalam kegiatan pelayanan. Dengan kemudahan yang diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi maka diharapkan pekerjaan, kegiatan, dan layanan perpustakaan semakin meningkat (Supriyanto, 2008:22). Perpustakaan mengembangkan layanan menggunakan aplikasi penunjang yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung. Selain untuk memudahkan dalam proses pelayanan, aplikasi ini juga dapat memudahkan pengunjung dalam mencari koleksi perpustakaan. Hal ini sependapat dengan penelitian Yoga (2010) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan sistem informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan yang menjelaskan bahwa Penggunaan Sistem Informasi perpustakaan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan,

besarnya pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan adalah sebesar 34%.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara merupakan perpustakaan umum yang menyediakan layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan buku digital, layanan difabele, layanan wisata edukasi (di Alun-alun Jepara, Pemandian Kartini, dan Taman Baca Bukit Asri), layanan baca buku di kegiatan *Car Free Day*, layanan rumah belajar dan taman bermain (di belakang gedung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara), layanan perpustakaan keliling, layanan bimbingan pemakai perpustakaan, layanan kelas berbagi (*English Class*, *Writing Classs*, Kuliah *Parenting* ibu Profesional), pelatihan *web* desain, pelatihan *marketing online*, pelatihan *handcraft*, kelas yoga parental. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara mengutamakan pelayanan yang mudah dan cepat menggunakan teknologi informasi.

Selain itu juga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Jepara juga meningkatkan layanan dibidang teknologi informasi seperti layanan internet gratis 24 jam yang diakses rata-rata 4.342 kali perbulan. Lalu ada 17 unit komputer dan 3 *Access Point* dengan kekuatan *bandwidht* 100 Mbps. Serta dilengkapi dengan 16 unit CCTV untuk keamanan perpustakaan. Beberapa layanan tersebut menarik minat pengunjung untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Jepara. Berikut adalah data pengguna layanan Perpustakaan Daerah Jepara pada tahun 2012 s.d 2018.

Gambar 1.1 Grafik Data Jumlah Penerima Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara Tahun 2014 Sampai Tahun 2018



Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara
Lampiran 5 Halaman 106

Berdasarkan data tersebut terlihat adanya peningkatan penerima layanan perpustakaan dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2014 sebanyak 147.901 dan mengalami peningkatan pada tahun 2015 meningkat sebanyak 152.905. Pada tahun 2016 meningkat lagi sebanyak 176.998. Akan tetapi pada tahun 2017 terjadi penurunan pengguna sebanyak 173.104. Setelah itu pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 172.450. Data tersebut menunjukkan bahwa minat baca masyarakat cukup tinggi akan tetapi perlu adanya peningkatan layanan karena terjadi penurunan pengguna perpustakaan pada tahun 2016 ke 2018.

Pegawai perpustakaan bidang perpustakaan terdiri dari 28 pegawai akan tetapi yang melayani pengunjung berjumlah 11 orang. Waktu operasional perpustakaan yaitu pada hari Senin s.d Sabtu pukul 08.00 s.d 17.00 WIB dan Minggu pukul 08.00 s.d 13.00 WIB. Pengelolaan perpustakaan dibagi menjadi beberapa bidang yaitu bidang pengelolaan koleksi dan bidang pelayanan. Sistem

kerja pegawai dalam melakukan pekerjaan yaitu dengan sistem rotasi yang memungkinkan pegawai melakukan seluruh pekerjaan yang ada diperpustakaan seperti pekerjaan pada bidang pengelolaan koleksi, dan bidang pelayanan. Selain itu juga pegawai mengerjakan tugas administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak fokus terhadap satu pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan belum dapat dikatakan optimal. Selain itu ditinjau dari sikap atau cara pegawai dalam melayani pemustaka sudah baik, akan tetapi memiliki beberapa pegawai masih menunjukkan sikap kurang ramah karena pegawai perpustakaan hanya sekedar melayani pemustaka belum menerapkan pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga disebabkan karena sistem kerja rotasi sehingga pada bidang pelayanan dilakukan oleh pegawai yang kurang kompeten dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan data pendidikan pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan dari berbagai jenjang dari SMA sampai S1. Berikut adalah Data Pendidikan Pegawai Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

Tabel 1.1
Data Pendidikan Pegawai di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Jepara

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	S1/ S2 Ilmu Perpustakaan	2
2	DIII/DIV Perpustakaan	2
3	SMA/ S1/ S2 Jurusan Lain	7

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara

Berdasarkan data (lampiran 6 halaman 107) pengelola perpustakaan berjumlah 11 orang yang memiliki latar belakang pendidikan S1 jurusan ilmu

perpustakaan berjumlah 2 orang, untuk pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan DIII Perpustakaan berjumlah 2 orang, sedangkan untuk yang berlatar belakang SMA atau jurusan lain sebanyak 7 orang. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa sudah ada pegawai yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan namun masih banyak pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak berhubungan dengan perpustakaan.

Tingkat kepuasan pengunjung dapat diukur dengan beberapa indikator salah satunya ruangan perpustakaan. Beberapa ruangan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Ruangan tersebut terdiri dari mushola, kamar mandi, gudang, ruang sirkulasi, ruang koleksi anak, ruang referensi, ruang layanan internet gratis, ruang koleksi berkala, ruang pembuatan kartu anggota. Ruangan-ruangan tersebut dalam kondisi baik. Ruangan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara cukup luas, akan tetapi belum didukung dengan adanya denah ruangan yang menjelaskan letak-letak koleksi sehingga pemustaka yang baru datang ke perpustakaan akan kebingungan mencari letak koleksi yang dibutuhkan dan harus menanyakan pada pegawai perpustakaan. Ruangan perpustakaan juga cukup nyaman dan bersih, akan tetapi pada waktu-waktu tertentu kondisi ruangan perpustakaan kurang kondusif karena ada kunjungan dari Taman Kanak-kanak atau Sekolah Dasar sehingga membuat konsentrasi pemustaka terganggu. Selain itu pengunjung yang kebanyakan anak-anak juga membuat perpustakaan ramai dan kurang kondusif (Lampiran 1 hal 101).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara memiliki fasilitas yang cukup banyak dan dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk menunjang

kegiatan mereka di perpustakaan akan tetapi jumlahnya masih terbatas jika dibandingkan dengan jumlah pemustaka yang datang setiap hari di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara sekitar 80 s.d 100 pengunjung. Keterbatasan perabotan dan peralatan seperti loker untuk penitipan tas yang berjumlah 40 buah sehingga beberapa pemustaka yang datang harus meletakkan tas di meja atau bahkan dilantai. Perpustakaan juga menyediakan dua komputer untuk presensi dan dua komputer untuk memudahkan pengunjung dalam pencarian koleksi, akan tetapi yang dapat digunakan secara maksimal untuk pencarian koleksi hanya satu komputer saja. Hal ini masih sangat terbatas jika dibandingkan dengan jumlah pemustaka yang datang ke perpustakaan. Selain itu perpustakaan juga memiliki kursi dan meja untuk pembaca yang ingin membaca buku di perpustakaan akan tetapi jumlahnya masih terbatas yaitu jumlah meja sebanyak 55 buah dan kursi 70 buah. Perpustakaan juga dilengkapi dengan 2 buah *wifi* yang dapat digunakan oleh pengunjung dengan kapasitas akses yang cukup tinggi. Akan tetapi kecepatan aksesnya masih kurang jika kondisi perpustakaan ramai. Untuk pendingin ruangan sudah dilengkapi dengan AC yang berjumlah 9 buah akan tetapi 5 diantaranya mengalami kerusakan, serta kipas angin yang berjumlah 7 buah dan 2 diantaranya mengalami kerusakan. Hal ini mengakibatkan kondisi ruangan yang terasa panas apabila perpustakaan dalam keadaan ramai dan cuaca panas. Selain itu pengeras suara atau *speaker* pengumuman yang berjumlah 5 buah sedangkan 2 diantaranya mengalami kerusakan. Sehingga pengumuman yang disampaikan kurang terdengar oleh pemustaka karena kondisi ruangan perpustakaan yang luas (lampiran 3 hal 103). Perpustakaan memiliki fasilitas yang

cukup lengkap akan tetapi rasio fasilitas dengan jumlah pengunjung masih belum dapat dikatakan memadai.

Perpustakaan mengembangkan sistem informasi berbasis *website* untuk memudahkan pengunjung dalam pencarian koleksi perpustakaan. Sistem ini masih memiliki beberapa kekurangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka pada hari sabtu tanggal 16 Maret 2019, pemustaka menyatakan bahwa sistem informasi perpustakaan sudah cukup menampilkan informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Selain itu juga sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka akan tetapi masih terdapat informasi yang kurang jelas sehingga pemustaka perlu menanyakan kembali kepada pegawai perpustakaan. Sistem informasi juga sudah tepat dan akurat dalam menemukan buku yang dicari dan hasil pencarian sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka akan tetapi beberapa buku masih sulit ditemukan. Menu-menu yang ada juga sudah cukup lengkap akan tetapi masih ada beberapa gambar buku yang tidak ditampilkan pada sistem. Untuk kemudahan akses diluar perpustakaan masih kurang karena sistem masih kurang fleksibel karena sistem tidak dapat diakses diluar perpustakaan sehingga pemustaka hanya bisa mengakses sistem menggunakan komputer yang disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara (lampiran 4 halaman 104).

Berdasarkan kondisi-kondisi diatas masih terdapat beberapa masalah diantaranya Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara masih belum maksimal karena pegawai yang masih kurang kompeten dalam melayani kebutuhan pemustaka. Fasilitas yang ada masih kurang

memadai baik dari jumlah maupun keberfungsian. Selain itu, sistem informasi perpustakaan yang masih perlu dikembangkan lagi sehingga dapat digunakan oleh pengunjung secara maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang dapat diteliti antara lain :

1. Berdasarkan data jumlah penerima layanan perpustakaan terdapat peningkatan jumlah penerima layanan dari pada tahun 2014 sebanyak 147.901 pengunjung dan mengalami peningkatan pada tahun 2015 meningkat sebanyak 152.905 pengunjung. Pada tahun 2016 meningkat lagi sebanyak 176.998 pengunjung. Akan tetapi pada tahun 2017 terjadi penurunan pengguna sebanyak 173.104 pengunjung. Setelah itu pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 172.450 pengunjung. hal ini menunjukkan terdapat penurunan dua tahun terakhir yaitu tahun 2017 dan 2018.
2. Berdasarkan data pendidikan sudah ada pegawai yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan yaitu sebanyak 4 orang, namun masih ada beberapa pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak berhubungan dengan perpustakaan yaitu sebanyak 7 orang.

3. Waktu operasional perpustakaan yaitu pada hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 17.00 WIB dan Sabtu s.d Minggu pukul 08.00 s.d 13.00 WIB. Pengelolaan perpustakaan dibagi menjadi beberapa bidang yaitu bidang pengelolaan koleksi dan bidang pelayanan. Pegawai perpustakaan melakukan pekerjaan secara bergantian baik bidang pengelolaan koleksi maupun bidang pelayanan.
4. Ruangan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara cukup luas, akan tetapi belum didukung dengan adanya denah ruangan, selain itu ruangan perpustakaan juga cukup nyaman dan bersih, akan tetapi pada waktu-waktu tertentu kondisi ruangan perpustakaan kurang kondusif.
5. Fasilitas Perpustakaan sudah cukup lengkap akan tetapi perlu diperhatikan lagi mengenai rasio fasilitas dengan jumlah pengunjung serta pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas tersebut. Pengunjung yang datang setiap hari sekitar 80 s.d 100 pengunjung dan dapat lebih banyak dari itu pada akhir pekan atau hari libur.
6. Perpustakaan sudah menggunakan sistem informasi perpustakaan untuk penemuan koleksi akan tetapi masih perlu dikembangkan lagi dari kemudahan akses *website*, fitur-fitur yang disediakan, dan kelengkapan informasi.
7. Berdasarkan data-data yang ada, pengamatan, dan wawancara yang dilakukan masih terdapat ketidakpuasan pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan.

1.3 Cakupan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya akan meneliti bagaimana pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan

penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, rumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi perpustakaan, Fasilitas Perpustakaan, dan penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara?
2. Apakah ada pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara?
3. Apakah ada pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara?
4. Apakah ada pengaruh penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perpustakaan, Fasilitas Perpustakaan, dan penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan untuk meningkatkan pengetahuan di bidang pelayanan perpustakaan. selain itu juga untuk bahan pertimbangan penelitian sejenis sehingga dapat menjadi acuan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pelayanan perpustakaan.

b. Bagi perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

c. Bagi Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian lain adalah adanya penambahan variabel bebas yaitu penggunaan sistem informasi perpustakaan yang berbeda dengan penelitian Purnawati (2016) yang

menggunakan variabel Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, Dan Fasilitas Perpustakaan. selain itu Umam (2018) yang menggunakan variabel bebas Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan. Selain itu indikator yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dari penelitian yang dilakukan Guntara (2017) pada variabel Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Penelitian ini menggunakan teori tindakan yang direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*) yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen serta juga merupakan pengembangan teori *behavioristik* yang dikemukakan oleh Thorndike. Teori tindakan yang direncanakan (*theory of planned behavior*) mengemukakan bahwa tindakan manusia dibimbing oleh tiga macam faktor yaitu, keyakinan (*belief*) tentang hasil perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku (*behavior belief*), keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain motivasi untuk menuruti dari adanya harapan tersebut (*normative belief*), dan keyakinan tentang hadirnya faktor yang memfasilitasi atau menghambat perilaku, serta persepsi adanya *power* pada faktor tersebut (*control belief*) (Machrus 2010:64).

Teori ini menjelaskan bahwa sikap sebagai pembawaan (*disposition*) untuk merespon berkenan atau tidak berkenan, suka atau tidak suka terhadap suatu objek, orang, atau situasi. Sikap sering didefinisikan sebagai evaluasi terhadap objek psikologis (Ajzen 1998). Selanjutnya Ajzen (2001) menjelaskan bahwa “evaluasi ini mencakup rasa senang dan tidak senang, pro dan kontra, dan suka dan tidak suka”.

Oleh karena itu *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang tepat untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan pengunjung perpustakaan apakah pengunjung puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan.

2.1.2 Teori Kepuasan

Teori kepuasan menekankan pada ekspektasi pengunjung terhadap produk yang ditawarkan. Salah satu teori kepuasan adalah *contrast theory*. Menurut Chiou dalam Tjiptono (2016:205), *contrast theory* berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Teori ini menjelaskan bahwa konsumen sangat sensitive terhadap ekspektasi sebuah produk.

Dalam penelitian ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Perpustakaan. Achmad (2012:84) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka yang ditandai dengan adanya Kualitas Pelayanan berhubungan erat dengan koleksi perpustakaan, Fasilitas Perpustakaan, jenis jasa perpustakaan serta bagaimana kompetensi tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

2.1.3 Teknologi Informasi

Martin dalam Suyanto (2005:10) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi telekomunikasi untuk melakukan transmisi informasi. Teknologi informasi dapat diartikan sebagai penggabungan teknologi komputer dengan teknologi telekomunikasi.

Perkembangan perpustakaan di era globalisasi ini identik dengan teknologi. Dengan digunakannya teknologi informasi pergeseran kebudayaan berkembang seiring dengan meningkatnya minat untuk menulis, mencetak,

mendidik, dan kebutuhan manusia akan informasi (Supriyanto 2008:13). Oleh karena itu penggunaan teknologi informasi di perpustakaan sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan pelayanannya.

Dalam penelitian ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan penggunaan sistem informasi perpustakaan. Supriyanto (2008:22) menyatakan bahwa dengan kemudahan yang diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi maka diharapkan pekerjaan, kegiatan, dan layanan perpustakaan semakin meningkat menjadi lebih baik sehingga perkembangan perpustakaan akan mengalami percepatan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa harus memiliki layanan yang berkualitas. Sedangkan Kualitas Pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, 1985). Selain itu Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pendapat lain disampaikan oleh Rahmayanti (2013:17) menyatakan bahwa layanan prima atau layanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Secara lebih lanjut, Achmad (2012:80) menjelaskan bahwa layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang

diperlukan seseorang dengan baik. Sehingga kebutuhan seseorang tersebut dalam hal ini pemustaka dapat dipenuhi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu usaha terbaik yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka puas dengan layanan yang diberikan.

2.2.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Tjiptono (2016:150) mengungkapkan bahwa ada lima gap utama sebagai berikut: 1) *gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*) yang berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat; 2) *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standars gap*) yang berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas; 3) *gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*) yang berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa; 4) *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*) yang berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktifitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan; 5) *gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*) yang berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan.

Berdasarkan pedapat diatas dapat disimpulkan bahwa kesenjangan Kualitas Pelayanan terdiri dari *knowledge gap*, *standars gap*, *delivery gap*, *communications gap*, dan *service gap*. Kesenjangan atau *gap* berpotensi menjadi sumber masalah Kualitas Pelayanan.

2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Parasuraman dalam Achmad (2012:91) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya: 1) bukti fisik (*tangible*); 2) keandalan (*realiblity*); 3) daya tangkap (*responsibility*); 4) jaminan (*assurance*); 5) empati (*empathy*).

Bukti fisik (*tangible*) berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan perusahaan serta keterampilan karyawan. Kemudian, keandalan (*realiblity*) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak membuat kesalahan sejak awal serta menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati. Daya tangkap (*responsibility*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*assurance*) berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang yang dibutuhkan sehingga pelanggan menaruh kepercayaan penuh kepada perusahaan. Empati (*empathy*) berarti perusahaan sangat peduli dan bersedia memberikan perhatian secara individu kepada para pelanggannya.

Sedangkan Gaspersz dalam Achmad (2012: 93) menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi kualitas layanan yaitu: 1) ketepatan waktu pelayanan; 2) akurasi pelayanan; 3) kesopanan dan keramahan; 4) tanggung jawab;

5) kelengkapan; 6) kemudahan mendapatkan pelayanan; 7) variasi model pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan. Kesopanan dan keramahan berkaitan dengan pemberian pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan eksternal. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan komplementer lainnya.

Selanjutnya kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan *features* dari pelayanan Pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dll. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dll.

Selain itu Gavin dalam Tjiptono (2016:134) menyatakan bahwa terdapat delapan dimensi kualitas layanan jasa yaitu: 1) kinerja (*performance*); 2) fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*); 3) reabilitas (*reliability*); 4) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*); 5) daya tahan (*durability*); 6) servis (*Ability*); 7) estetika; 8) kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Kinerja

(*performance*) adalah karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli. Fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*) adalah karakteristik sekunder atau pelengkap. Reabilitas (*reliability*) adalah kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Servis (*Ability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi, serta penanganan keluhan secara memuaskan. Estetika adalah daya tarik produk terhadap panca indra. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) adalah citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Selanjutnya Johnston dan Silvestro dalam Tjiptono (2016:138) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi kualitas layanan jasa yaitu: 1) *hygiene factors*; 2) *quality-enhancing factors*; 3) *dual-threshold factors*. *Hygiene factors* adalah atribut-atribut jasa mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus/positif. Ketiadaan atau ketidaktepatan penyampaian faktor ini akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Akan tetapi, apabila faktor ini ditingkatkan terus, tidak akan ada dampak positif signifikan terhadap persepsi kualitas. *Quality-enhancing factors* adalah atribut-atribut jasa yang bila ditingkatkan kinerjanya tinggi akan berdampak positif pada persepsi kualitas, namun bila kinerjanya sudah mencapai tingkat rendah tertentu tidak akan dampak negatif signifikan. *Dual-threshold factors* adalah atribut-atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat. Penyampaiannya akan membuat pelanggan

mempersiapkan kualitas jasa negatif, namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap jasa menjadi positif.

2.2.4 Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Indikator untuk mengukur Kualitas Pelayanan di perpustakaan menggunakan konsep LibQUAL+. Cook dalam Ahmad (2012: 98-100) mengemukakan instrumen LibQUAL+ yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka. Instrumen atau dimensi tersebut adalah: 1) Sikap Pelayanan; 2) Pengendalian Informasi; 3) Ruangan Perpustakaan.

Sikap pelayanan (*affect of Service*) berkaitan dengan sikap tenaga perpustakaan dalam melayani pemustaka. Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*) (Tjiptono, 2016:123). Pengendalian informasi (*information control*) berhubungan dengan pengelolaan informasi yang ada di perpustakaan. Ruangan perpustakaan (*library as place*) berhubungan dengan tempat yang disediakan perpustakaan untuk melayani kebutuhan pemustaka.

2.3 Kompetensi Pegawai Perpustakaan

2.3.1 Pengertian Kompetensi Pegawai Perpustakaan

Kompetensi adalah salah satu yang harus dipenuhi oleh sumber daya manusia yang ada di perpustakaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten akan mendukung keberhasilan dalam pelayanan prima perpustakaan. Suparyadi (2015:243) menyatakan bahwa kompetensi adalah perpaduan antara

pengetahuan, keterampilan, atau keahlian, dan nilai/ sikap/ perilaku individu. Kismiyati dalam Supriyanto (2006:331), menyatakan bahwa Kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik atau kepemimpinan. Selain itu Armstrong (1994:92) menyatakan bahwa kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses kinerja pekerjaan. Pendapat lain dikemukakan oleh McAshan dalam Sudarmanto (2015:48) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki atau dicapai seseorang dalam menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa menjalankan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu. Selanjutnya dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 kompetensi dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja setiap individu yang berbasis pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sedangkan Ahmad (2012:20) menyatakan bahwa pustakawan sebagai tenaga yang melaksanakan tugas kepustakawanan yang meliputi mengumpulkan, mengolah, menyebarluaskan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka. UU No 43 Tahun 2007 mengartikan “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan atau pegawai perpustakaan adalah kemampuan baik dalam pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai perpustakaan dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam melayani pengunjung perpustakaan.

2.3.2 Dimensi Kompetensi

Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2015) membagi kompetensi dalam dua dimensi yaitu: 1) kompetensi dasar; 2) kompetensi bidang.

Kompetensi dasar meliputi integritas, kepemimpinan, perencanaan dan pengorganisasian, kerjasama, fleksibilitas. Sedangkan kompetensi bidang meliputi berorientasi pada pelayanan, berorientasi pada kualitas, berpikir analisis, berpikir konseptual, empati, inisiatif, keahlian teknis/profesional/manajerial, kesadaran berorganisasi, komitmen pada organisasi, komunikasi, kreatif dan inovatif, mengarahkan dan memberikan perintah, manajemen konflik, membangun hubungan kerja, membangun hubungan kerja strategis, membimbing, memimpin kelompok, memimpin rapat, mencari informasi, mengambil resiko, mengembangkan orang lain, pembelajaran yang berkelanjutan, pendelegasian wewenang, pengambilan keputusan, pengambilan keputusan strategis, pengaturan kerja, pengendalian diri, perbaikan terus menerus, percaya diri, perhatian terhadap keteraturan, proaktif, semangat untuk berprestasi, dan tanggap akan pengaruh budaya.

Selanjutnya Boyatzis membagi kompetensi dalam gugus (*cluster*) dan dimensi pada tabel berikut:

Tabel 2.2
Dimensi Kompetensi Boyatzis

No	Gugus/dimensi kompetensi	Kompetensi
1	Manajemen tindakan dan tujuan	a. Perhatian terhadap dampak (keahlian, motif) b. Diagnosis menggunakan konsep-konsep (keahlian, peran sosial) c. Orientasi efisiensi (keahlian, peran sosial)
2	Kepemimpinan	a. Proaktif (keahlian, peran sosial) b. Konseptualisasi (keahlian) c. Menggunakan presentasi lisan (keahlian, peran sosial)
3	Manajemen sumber daya manusia	a. Proses manajemen kelompok (keahlian) b. Menggunakan kekuatan/ daya sosialisasi (keahlian, peran sosial)
4	Mengarahkan bawahan	
5	Berfokus kepada orang lain	a. Persepsi objektif (keahlian) b. Kontrol diri (bakat/ <i>traith</i>) c. Daya tahan dan adaptasi (bakat/ <i>traith</i>)
6	Pengetahuan terspesialisasi	

Sumber: Sudarmanto (2015:69)

2.3.3 Standar Kompetensi Pustakawan

Standar kompetensi yang harus dicapai oleh pustakawan telah diatur dalam UU No 43 Tahun 2007 yaitu sebagai berikut:

1. Pasal 29 menyatakan bahwa: (1) tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan; (2) pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan; (3) tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan; (4) ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus pegawai negeri sipil

dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (5) ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus nonpegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan yang bersangkutan;

2. Pasal 32 menyatakan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban:
 - a. memberikan layanan prima terhadap pemustaka; b. menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan c. memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya;
3. Pasal 33 menyatakan bahwa (1) pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan merupakan tanggung jawab penyelenggara perpustakaan; (2) pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pendidikan formal dan/atau nonformal; (3) pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui kerja sama Perpustakaan Nasional, perpustakaan umum provinsi, dan/atau perpustakaan umum kabupaten/kota dengan organisasi profesi, atau dengan lembaga pendidikan dan pelatihan.

2.3.4 Indikator Kompetensi Pegawai Perpustakaan

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah indikator kompetensi yang dikemukakan oleh Marshall et.al dalam Achmad (2012:103) yaitu sebagai berikut: 1) kompetensi profesional; 2) kompetensi individual.

Kompetensi profesional berkaitan dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan jasa perpustakaan dan informasi. Kompetensi individual menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku, dan nilai yang dapat membuat pustakawan bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, fokus pada pembelajaran berkesinambungan sepanjang karirnya, menunjukkan nilai tambah. Selanjutnya kompetensi individual atau sumber daya manusia merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang untuk dapat menduduki jabatan tertentu (Sudarmanto, 2015:162).

2.4 Fasilitas Perpustakaan

2.4.1 Pengertian Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam pelayanan perpustakaan. Dengan adanya fasilitas maka akan memperlancar kegiatan pelayanan di perpustakaan. Mudie dan Pirrie dalam Tjiptono (2016:42) menyatakan bahwa fasilitas yaitu sumber daya fisik yang harus ada sebelum sebuah jasa ditawarkan. Poerwadarminto dalam Achmad (2012:11) menyatakan bahwa fasilitas secara epistemologi mempunyai makna segala yang memudahkan perkara (kelancaran tugas) dan sebagainya; makna yang kedua kemudahan. Selain itu KBBI mendefinisikan fasilitas adalah sarana untuk memperlancar pelaksanaan fungsi; kemudahan.

Selain itu Moenir (2001:119) menyatakan bahwa bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai

alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna”.

Sedangkan perpustakaan Sutarno (2006a:11) 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” oleh karena itu perpustakaan membutuhkan fasilitas untuk mencapai tujuan perpustakaan yang inti bisnisnya adalah melayani kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Perpustakaan adalah alat yang digunakan untuk memperlancar dan mendukung kegiatan operasional perpustakaan dan memudahkan pengunjung dalam melakukan kegiatan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

2.4.2 Jenis Fasilitas Perpustakaan

Menurut Sutarno (2006:85) perlengkapan, peralatan dan perabotan utama sebuah perpustakaan adalah: 1) rak bahan pustaka: buku, majalah, surat kabar, pandang dengan (AV); 2) lemari katalog: ukuran sesuai dengan ukuran kartu katalog; 3) meja kursi untuk para pembaca di ruang baca. Bentuknya dapat bermacam-macam model; 4) meja sirkulasi/ layanan; 5) mesin tik untuk membuat kartu katalog dan surat-surat; 6) meja kerja pengolahan dan untuk pegawai; 7) lemari penitipan tas/barang; 8) papan pamer (*display*); 9) alat baca khusus untuk

koleksi tertentu; 10) lamari arsip untuk tata usaha; 11) papan pengumuman; 12) kotak saran; 13) jam dinding; 14) troli pembawa bahan pustaka; 15) *computer*, dan lain-lain yang diperlukan.

Sedangkan Moenir (2001:119-121) menyatakan bahwa sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya ada tiga golongan: 1) peralatan kerja; 2) perlengkapan kerja; 3) perlengkapan bantu atau fasilitas. Peralatan kerja yang 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.

Perlengkapan kerja merupakan 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. Perlengkapan bantu atau fasilitas merupakan benda yang membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan. Misalkan, AC, kipas angin, mesin absensi, dan lain sebagainya.

2.4.3 Indikator Fasilitas Perpustakaan

Indikator Fasilitas Perpustakaan dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang dikemukakan oleh Achmad dkk (2012:11) sebagai berikut:

1) perabotan; 2) peralatan.

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, berbagai jenis lemari dan laci, kereta buku dan lainnya.

Sedangkan 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: *mikrofilm, reader dan printer, mikrofishe reader*, proyektor film, *video tape player, audio tape player, printer, scanner*, telepon dan fax, mesin fotokopi, proyektor salindia dan lainnya.

2.5 Penggunaan sistem informasi perpustakaan

2.5.1 Pengertian Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penggunaan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan memakai sesuatu, pemakaian (KBBI, 2008:493). Kadir, (2014:8) mengungkapkan bahwa sistem informasi adalah sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Selanjutnya Machmud (2018:14-15) menyatakan bahwa sistem informasi adalah kumpulan antara sub-sub sistem yang saling berhubungan yang membentuk suatu komponen yang didalamnya mencakup input-proses-output yang berhubungan dengan pengelolaan informasi (data yang diperoleh sehingga lebih berguna bagi user). Sedangkan menurut Laudon (2012:15) sistem informasi perpustakaan yaitu komponen-komponen yang saling berkaitan yang bersama-

sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menampilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi perpustakaan adalah aktivitas yang berhubungan dengan pemakaian komponen-komponen sistem yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

2.5.2 Kegunaan Sistem Informasi Perpustakaan

Menurut Supriyanto (2008:37) manfaat atau kegunaan sistem informasi perpustakaan adalah sebagai berikut: 1) mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan perpustakaan; 2) memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan; 3) meningkatkan citra perpustakaan; 4) pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perpustakaan berguna bagi pegawai perpustakaan, bagi pengguna perpustakaan, bagi perpustakaan, dan bagi pihak lain yang terkait dengan perpustakaan.

2.5.3 Komponen sistem informasi perpustakaan

Dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat yang saling mendukung dan terkait satu dengan lainnya. Unsur-unsur atau syarat menurut Supriyanto (2008:38) sebagai berikut: 1) pengguna (*users*); 2) perangkat keras; 3) perangkat lunak (*software*); 4) *network*/jaringan; 5) data; 6) manual/panduan operasional. Pengguna (*users*) adalah unsur utama dalam sebuah

sistem otomasi perpustakaan. Perangkat keras (*hardware*) adalah sebuah mesin yang dapat menerima dan mengolah data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta diperlukan program untuk menjalankannya. Perangkat lunak (*software*) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan instruksi-instruksi yang memberitahu perangkat keras untuk melakukan suatu tugas sesuai dengan perintah.

Selanjutnya *Network*/jaringan adalah otomasi perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan akan pemanfaatan sumber daya secara bersama melalui teknologi informasi. Data adalah bahan baku informasi. Data dapat berupa alfabet, angka, maupun simbol khusus. Manual/panduan operasional yang biasanya disebut prosedur adalah penjelasan bagaimana memasang, menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras atau perangkat lunak. Manual adalah kunci bagi kelancaran suatu sistem informasi.

2.5.4 Indikator Penggunaan sistem informasi Perpustakaan

Doll dan Torkzadeh (1988) mengungkapkan model yang dikenal dengan model *end users satisfaction*. Dalam model tersebut terdapat lima dimensi pengukuran penggunaan sistem informasi adalah: 1) isi (*content*); 2) akurasi (*accuracy*); 3) format (*format*); 4) kemudahan penggunaan (*easy of use*); 5) ketepatan waktu (*timeliness*). Isi (*content*) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sesuatu yang ada (termuat, terkandung, dsb) di dalam suatu benda (KBBI, 2008:565). Isi sistem informasi berupa informasi yang berguna bagi pengguna. Sedangkan menurut McLeod (2008:528) informasi adalah data yang telah diproses dan memiliki makna, biasanya menceritakan sesuatu hal kepada

pengguna yang belum mereka ketahui. Akurasi (*accuracy*) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai kecermatan, ketelitian, ketepatan (KBBI, 2008:33). Akurasi mengukur penggunaan dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

Format (*format*) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai bentuk dan ukuran (KBBI, 2008:415). Format mengukur penggunaan dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Kemudahan Pemakaian (*easy to use*) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Machmud, 2018:50). Kemudahan penggunaan mengukur penggunaan dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam mengakses dan memahami dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Ketepatan Waktu (*timeliness*) artinya Informasi hendaknya tersedia untuk pengambilan keputusan sebelum situasi yang genting berkembang atau hilangnya peluang yang ada (Mc Leod, 2008:43). Itu artinya ketepatan waktu mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemampuan sistem informasi menghasilkan informasi yang terbaru (*up to date*) dengan kondisi perpustakaan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

2.6 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Diana Nur Safitri (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 0.360 + 0.764X_1 + 0.339X_2 + 0.746X_3 + e$. Uji F yang diperoleh $F_{hitung} = 106.397$ dengan signifikansi 0.000, sehingga H_0 diterima. Secara parsial (uji t) Kompetensi Pegawai diperoleh $t_{hitung} = 6.746$ dengan signifikansi 0.000, sehingga H_0 diterima. Fasilitas Kantor diperoleh nilai $t_{hitung} = 2.267$ dengan signifikansi 0.025, sehingga H_0 diterima. Disiplin Kerja diperoleh nilai $t_{hitung} = 6.817$ dengan signifikansi 0.000, sehingga H_0 diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 73.3% berarti bahwa Kompetensi Pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 73.3%.	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel penelitian.
2	Diah Utari Purnawati (2016)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Pengolahan Koleksi pada Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang	Hasil uji parsial variabel Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan pengolahan koleksi diperoleh $t_{hitung} = 4,258$, $t_{hitung} = 4,894$ dan $t_{hitung} = 3,691$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka ini berarti ada pengaruh dari masing-masing variabel yaitu Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan pengolahan koleksi pada	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel penelitian.

			Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang. Hasil uji simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 52,287 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka ini berarti ada pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan pengolahan koleksi secara bersama-sama pada Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang.	
3	Sefko Bintang Guntara (2017)	Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan perpustakaan 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 memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 9,00%	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel penelitian
4	Anton Risparyanto (2017)	Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Pustakawan (Penelitian di Direktorat Perpustakaan	Pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pustakawan tidak signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 12,5%; pengaruh kompetensi terhadap	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel

		Universitas Islam Indonesia)	kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 74,5%; dan secara bersama pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan efektif sebesar 84,2%.	penelitian.
5	Chotibul Umam (2018)	Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 79,2%. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah tata ruang perpustakaan dengan pengaruh sebesar 22,27%, sedangkan variabel pengelolaan koleksi sebesar 13,76%, variabel kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 13,39%, dan variabel Fasilitas Perpustakaan sebesar 11,15%.	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel penelitian.
6	Yanuar Yoga (2012)	Pengaruh Penerapan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di	Bahwa antara penggunaan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan $< 0,05$, sedangkan besarnya	Adanya penambahan variabel X, dan perbedaan indikator variabel

		Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro	pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 34%	penelitian.
--	--	---	---	-------------

2.7 Kerangka Berpikir

Pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas utama suatu organisasi penyedia layanan jasa. Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan karena untuk menghadapi pelanggan yang memiliki karakter yang beraneka ragam maka diperlukan pelayanan terbaik dan terstandar agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga timbul loyalitas pelanggan. Pelanggan akan kembali menggunakan jasa yang disediakan secara terus menerus. Perpustakaan sebagai instansi yang menyediakan koleksi untuk dimanfaatkan pengunjung selain itu perpustakaan juga melayani kebutuhan informasi pengunjung. Pelayanan yang diberikan perpustakaan haruslah pelayanan terbaik dan berkualitas. Pelayanan yang baik ini perlu didukung dengan Kompetensi Pegawai yang memadai, fasilitas yang memadai dan penggunaan sistem informasi yang berkualitas.

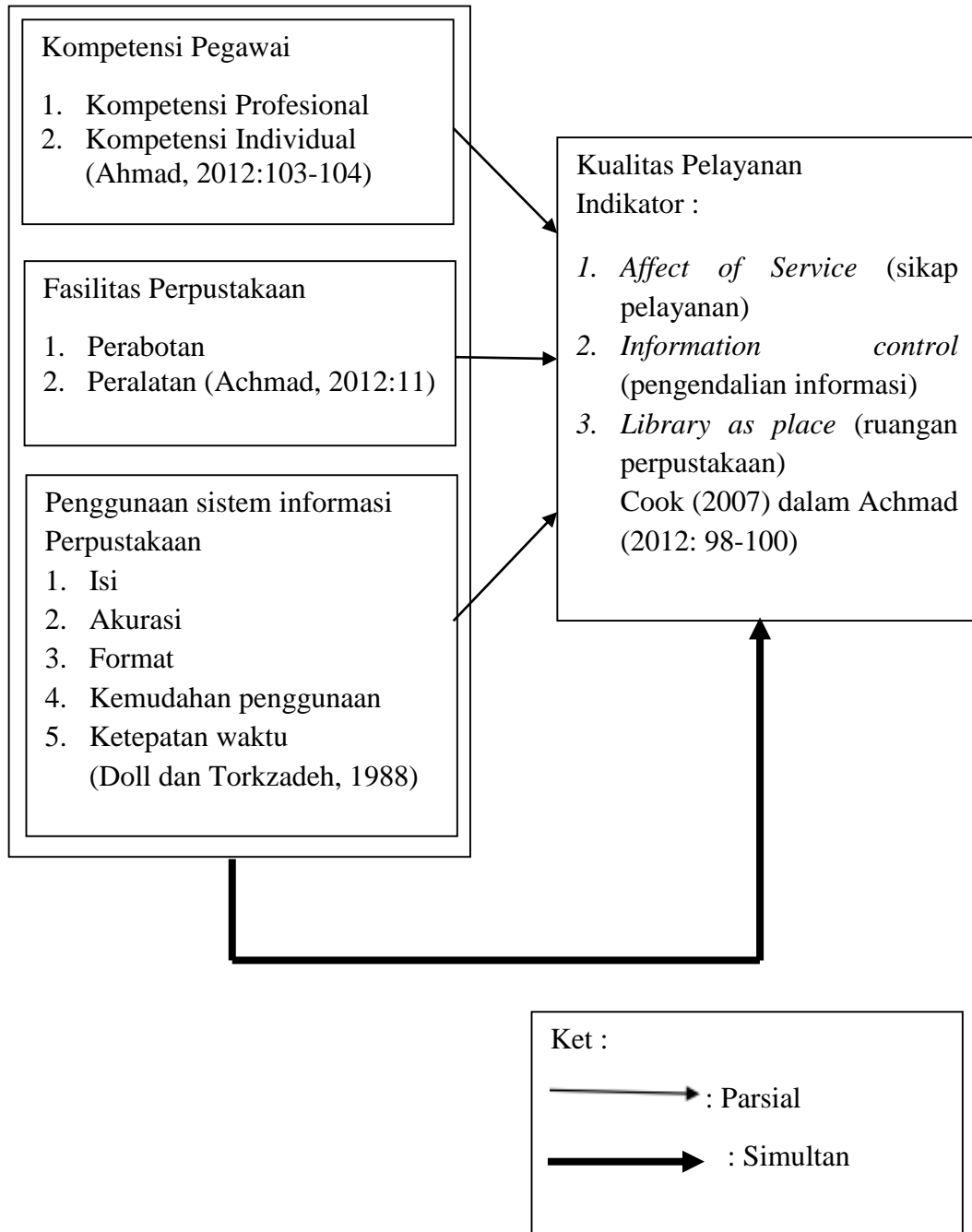
Kompetensi Pegawai yang memadai dapat mendukung Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pegawai yang kompeten menjadi tolak ukur dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan. Pegawai yang memiliki keterampilan dan sikap yang baik dalam pelayanan maka akan menciptakan kesan baik bagi pengunjung. Hal ini sependapat dengan penelitian Risparyanto (2017:10) dalam hasil penelitiannya yang menyimpulkan bahwa secara simultan pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan sebesar

84,2%, sedangkan secara parsial pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan pustakawan sebesar 12,5% dan Kompetensi pustakawan sebesar 74,5%.

Fasilitas juga perlu dikelola dengan baik. Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang memadai dan dikelola dengan baik dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Guntara (2017) yang menyatakan bahwa Besarnya pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar yaitu sebesar 10,89%.

Dengan dukungan fasilitas yang memadai juga perlu didukung dengan penggunaan sistem informasi yang memadai. Penggunaan sistem informasi ini dapat memudahkan dalam menghimpun data-data perpustakaan seperti data pengunjung, data anggota, data koleksi dan data-data penting lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Yoga (2010) dalam penelitian yang menjelaskan bahwa Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan besarnya pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 34%

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



2.8 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2016:96) mengemukakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Ada pengaruh positif Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan sistem informasi Perpustakaan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
- H2 : Ada pengaruh positif Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
- H3 : Ada pengaruh positif Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
- H4 : Ada pengaruh positif Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2015:14).

Desain penelitian ini merupakan penelitian korelasi atau penelitian hubungan. Arikunto (2010:4) menyatakan bahwa “penelitian korelasi atau penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada”. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi sebab akibat.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh subjek maupun objek yang diteliti. Sugiyono (2016:117) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditetapakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, bukan hanya subjek saja yang diteliti akan tetapi objek juga termasuk dalam populasi. Selain itu populasi bukan terbatas

hanya pada kuantitas akan tetapi juga pada kualitas dan karakteristik yang dimiliki subjek atau objek yang diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Jepara yang jumlahnya belum dapat diketahui.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang secara spesifik mewakili sampel. Sugiyono (2016:118) menyatakan bahwa Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. hal ini sependapat dengan Arikunto (2010:174) menyatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi”.

Dalam penelitian ini populasi pengunjung perpustakaan belum diketahui secara pasti jumlahnya sehingga tidak dapat menentukan ukuran sampel. Akan tetapi Somantri (2014:96) mengatakan bahwa, “ukuran sampel dapat ditentukan atas dasar pemikiran statistik. Langkah pertama yaitu menentukan perkiraan harga koefisien korelasi (ρ) terkecil diantara variabel bebas dengan variabel terikat. Kedua, menentukan taraf nyata (α) dan kuasa uji ($1 - \beta$). Kemudian baru menentukan ukuran sampel secara interaktif”.

Pada iterasi pertama menggunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U \rho^2} + 3 \quad \text{Dengan} \quad U \tilde{n} = \frac{1}{2} \text{Ln} \left(\frac{1 + \tilde{n}}{1 - \tilde{n}} \right)$$

Keterangan :

ρ = Koefisien korelasi terkecil yang diperkirakan dengan menggunakan rumus korelasi (apabila tidak diketahui disarankan 0,30)

Berdasarkan hasil uji anova (lampiran 28 halaman 184) diatas dapat dilihat bahwa dengan *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, Dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara dinyatakan diterima.

4.1.3.2 Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel dependen secara individu terhadap variabel independen yaitu Kompetensi Pegawai (X1), Fasilitas Perpustakaan (X2), dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).. Sedangkan kaidah dalam uji hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $t < \alpha (0, 05)$ atau koefisien t_{hitung} signifikan pada taraf $< 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Kompetensi Pegawai (X1), Fasilitas Perpustakaan (X2), dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (X3) mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y).
2. Jika nilai signifikansi $t > \alpha (0, 05)$ atau koefisien t_{hitung} signifikan pada taraf $> 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti Kompetensi Pegawai (X1), Fasilitas Perpustakaan (X2), dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (X3) tidak mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Y).

Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan program IBM SPSS v21:

Tabel 4.9
Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zeroorder	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	2,600	3,608		,721	,473					
1 KOMPTNC	,432	,151	,284	2,864	,005	,604	,261	,198	,485	2,061
FASILITAS	,428	,151	,267	2,838	,005	,579	,259	,196	,539	1,854
SISTEM	,192	,063	,259	3,075	,003	,543	,279	,212	,673	1,485

Berdasarkan hasil pengujian uji t (lampiran 28 halaman 184) diatas dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Koefisien regresi untuk variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0,432 yang uji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,864$ dengan signifikansi 0,005. Karena nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_2) diterima, artinya Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Jepara.
2. Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas Perpustakaan sebesar 0,428 yang uji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,838$ dengan signifikansi 0,005. Karena nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_3) diterima, artinya Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif

terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

3. Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Jepara. Koefisien regresi untuk variabel Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan sebesar 0,192 yang uji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 3,075$ dengan signifikansi 0,003. Karena nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_4) diterima, artinya Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

4.1.4 Uji Koefisien Determinasi

4.1.4.1 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Uji koefisien determinasi secara simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, Dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan. Jika besarnya koefisien determinasi secara simultan (R^2) mendekati satu, maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika mendekati nol, maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara, dapat diketahui berdasarkan nilai *Adjusted R Square* pada tabel

Model Summary. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi secara simultan (R^2)

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,683 ^a	,466	,452	3,882	,466	32,625	3	112	,000

a. Predictors: (Constant), SISTEM, FASILITAS, KOMPETENSI

b. Dependent Variable: KUALITAS

Berdasarkan hasil pengujian R^2 (lampiran 30 halaman 188) sebesar 0,452 dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh simultan Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara sebesar 45,2% dan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.1.4.2 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstan terhadap variabel terikat, maka semakin besar variasi sumbangannya terhadap variabel terikat. Dengan pengujian ini dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap variabel terikat, yaitu

Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Berikut adalah hasil pengujian koefisien determinasi parsial (r^2)

Tabel 4.11
Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	2,600	3,608		,721	,473					
1										
KOMPTNC	,432	,151	,284	2,864	,005	,604	,261	,198	,485	2,061
FASILITAS	,428	,151	,267	2,838	,005	,579	,259	,196	,539	1,854
SISTEM	,192	,063	,259	3,075	,003	,543	,279	,212	,673	1,485

a. Dependent Variable: KUALITAS

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (lampiran 29 halaman 185) diatas dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara sebesar $(0,261)^2 \times 100\% = 6,81\%$, pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara sebesar $(0,259)^2 \times 100\% = 6,71\%$, pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara sebesar $(0,279)^2 \times 100\% = 7,78\%$. Berdasarkan hasil data tersebut menunjukkan bahwa Penggunaan Siste Informasi Perpustakaan memiliki pengaruh paling besar terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara, diikuti dengan Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan.

4.1.5 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian agar memudahkan peneliti dalam menganalisis hasil penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

4.1.5.1 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan Kompetensi Pegawai diperoleh dari kuesioner dengan 8 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur Kompetensi Pegawai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Kompetensi Profesional (2) Kompetensi Individual. Berdasarkan pernyataan responden diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Skor Rill	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Kompetensi Profesional	1535	1856	82,70%	SK
2	Kompetensi Individual	1568	1856	84,48%	SK
Jumlah		3103	3712		
Rata-rata				83,59%	SK

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.12 (lampiran 21 halaman 137) Variabel Kompetensi Pegawai dalam kategori sangat kompeten dengan persentase 83,59%. Persentase indikator kompetensi individual lebih tinggi daripada kompetensi profesional yaitu 84,48%, hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara memiliki kompetensi individu yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pegawai perpustakaan berpenampilan rapi,

dapat berkomunikasi dengan baik dalam melayani pemustaka, menggunakan bahasa yang baik, dan mampu mengendalikan emosi dalam memberikan layanan. Sedangkan kompetensi profesional mendapatkan persentase sebesar 82,70%, Dalam hal ini pegawai dianggap masih kurang profesional dalam menjalankan tugasnya, secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut distribusi jawaban setiap indikator:

4.1.5.1.1 Deskriptif Indikator Kompetensi Profesional

Hasil dari distribusi jawaban indikator kompetensi profesional adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13

Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Indikator Kompetensi Profesional

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	72	62,07%	Sangat Kompeten
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	39	33,62%	Kompeten
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	5	4,31%	Kurang Kompeten
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	5	4,31%	Tidak Kompeten

Dapat dilihat dari tabel 4.13 (lampiran 21 halaman 161) yang menunjukkan bahwa sebanyak 72 pemustaka dengan persentase 62,07% memberikan jawaban dalam kategori sangat kompeten, 39 pemustaka dengan persentase 33,62% memberikan jawaban dalam kategori kompeten, 5 pemustaka dengan persentase 4,31% memberikan jawaban dalam kategori kurang kompeten, dan 5 pemustaka dengan persentase 4,31% memberikan jawaban dalam kategori tidak kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kompetensi profesional masih perlu ditingkatkan agar pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara dapat berjalan dengan lancar karena masih terdapat 5 pemustaka (4,31%) yang menganggap pegawai perpustakaan kurang kompeten

dan 5 pemustaka (4,31%) yang menganggap pegawai perpustakaan tidak kompeten.

4.1.5.1.2 Deskriptif Indikator Kompetensi Individual

Hasil dari distribusi jawaban indikator kompetensi individual adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Kompetensi Individual

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	72	62,07%	Sangat Kompeten
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	42	26,21%	Kompeten
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	2	1,72%	Kurang Kompeten
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Kompeten

Dapat dilihat dari tabel 4.14 (lampiran 21 halaman 161) yang menunjukkan bahwa sebanyak 72 pemustaka dengan persentase 62,07% memberikan jawaban dalam kategori sangat kompeten, 42 pemustaka dengan persentase 26,21% memberikan jawaban dalam kategori kompeten, dan 2 pemustaka dengan persentase 1,72% memberikan jawaban dalam kategori kurang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kompetensi individual masih perlu ditingkatkan agar pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara dapat berjalan dengan lancar karena masih terdapat 2 pemustaka (1,72%) yang menganggap pegawai perpustakaan kurang kompeten.

4.1.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan Fasilitas Perpustakaan diperoleh dari kuesioner dengan 8 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur Fasilitas Perpustakaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Perabotan (2) Peralatan. Berdasarkan pernyataan responden diperoleh data sebagai berikut

Tabel 4.15

Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan

No	Indikator	Skor Rill	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Perabotan	1582	1856	85,24%	SL
2	Peralatan	1555	1856	84,78%	SL
Jumlah		3137	3712		
Rata-rata				84,51%	SL

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.15 (lampiran 21 halaman 143) variabel Fasilitas Perpustakaan dalam kategori sangat lengkap dengan persentase 83,59%. Persentase indikator perabotan lebih tinggi daripada peralatan yaitu 85,24%, hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara memiliki perabotan yang lengkap dan berfungsi dengan baik. Sedangkan peralatan mendapatkan persentase sebesar 84,78%, Dalam hal ini peralatan perpustakaan dianggap cukup mendukung aktivitas pengunjung di perpustakaan, secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut distribusi jawaban responden setiap indikator:

4.1.5.2.1 Deskriptif Persentase Indikator Perabotan

Hasil dari distribusi jawaban indikator perabotan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Perabotan

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	78	67,24%	Sangat Lengkap
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	38	32,76%	Lengkap
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	0	0,00%	Kurang Lengkap
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Lengkap

Dapat dilihat dari tabel 4.16 (lampiran 21 halaman 165) yang menunjukkan bahwa sebanyak 78 pemustaka dengan persentase 67,24% memberi jawaban dalam kategori sangat lengkap dan 38 pemustaka dengan persentase 32,76% memberikan jawaban dalam kategori lengkap. Hal ini

menunjukkan bahwa indikator perabotan sudah lengkap dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka.

4.1.5.2 Deskriptif Persentase Indikator Peralatan

Hasil dari distribusi jawaban indikator peralatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Peralatan

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	78	67,24%	Sangat Lengkap
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	35	30,17%	Lengkap
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	3	2,59%	Kurang Lengkap
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Lengkap

Dapat dilihat dari tabel 4.17 (lampiran 21 halaman 165) yang menunjukkan bahwa sebanyak 78 pemustaka dengan persentase 67,24% memberikan jawaban dalam kategori sangat lengkap, sebanyak 35 pemustaka dengan persentase 30,17% memberikan jawaban dalam kategori lengkap, sebanyak 3 pemustaka dengan persentase 2,59% dalam kategori kurang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa indikator perabotan sudah cukup lengkap akan tetapi masih terdapat 3 pemustaka (2,59%) yang menyatakan bahwa peralatan perpustakaan masih kurang lengkap sehingga perlu diperhatikan kelengkapan peralatan untuk mendukung kegiatan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

4.1.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan diperoleh dari kuesioner dengan 20 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Isi Informasi (2)

Akurasi (3) Format (4) Kemudahan Penggunaan (5) Ketepatan Waktu.

Berdasarkan pernyataan responden diperoleh data sebagai berikut

Tabel 4.18

Hasil Perhitungan Deskripsi Persentase Variabel Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan

No	Indikator	Skor Rill	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Isi Informasi	1399	1856	75,38%	B
2	Akurasi	1454	1856	78,34%	B
3	Format	1422	1856	76,62%	B
4	Kemudahan Penggunaan	1366	1856	73,60%	B
5	Ketepatan Waktu	1425	1856	76,78%	B
Jumlah		7066	9280		
Rata-rata				76,14%	B

Berdasarkan tabel 4.18 variabel penggunaan sistem informasi perpustakaan dalam kategori baik dengan persentase 76,14%. Persentase indikator akurasi memperoleh nilai persentase skor tertinggi yaitu sebesar 78,34%. hal tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara akurat dalam menampilkan informasi buku yang ada di perpustakaan. Sedangkan kemudahan penggunaan mendapatkan persentase skor terendah sebesar 73,60%, Dalam hal ini sistem informasi perpustakaan masih sulit dioperasikan oleh pemustaka, secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut distribusi jawaban responden setiap indikator:

4.1.5.3.1 Deskripsi Indikator Isi Informasi

Hasil dari distribusi jawaban indikator isi informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Isi Informasi

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	35	30,17%	Sangat Mudah
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	72	62,07%	Mudah
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	9	7,76%	Kurang Mudah
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Mudah

Dapat dilihat dari tabel 4.19 (lampiran 21 halaman 169) yang menunjukkan bahwa sebanyak 35 pemustaka dengan persentase 30,17% memberikan jawaban dalam kategori sangat mudah, sebanyak 72 pemustaka dengan persentase 62,07% memberikan jawaban dalam kategori mudah, sebanyak 9 pemustaka dengan persentase 7,76% dalam kategori kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator perabotan sudah cukup mudah dipahami akan tetapi masih terdapat 9 pemustaka (7,76%) yang menyatakan bahwa isi informasi sistem informasi perpustakaan masih kurang mudah dipahami sehingga perlu diperhatikan mengenai isi informasi pada sistem informasi perpustakaan sehingga pemustaka mudah mencari informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan.

4.1.5.3.2 Deskripsi Indikator Akurasi

Hasil dari distribusi jawaban indikator Akurasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Isi Informasi

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
81,25% ≤ Skor ≤ 100 %	53	45,69%	Sangat Mudah
62,50% ≤ Skor ≤ 81,24 %	57	49,14%	Mudah
43,75% ≤ Skor ≤ 62,49 %	5	4,31%	Kurang Mudah
25% ≤ Skor ≤ 43,74 %	1	0,86%	Tidak Mudah

Dapat dilihat dari tabel 4.20 (lampiran 21 halaman 169) yang menunjukkan bahwa sebanyak 53 pemustaka dengan persentase 45,69% memberikan jawaban dalam kategori sangat mudah, sebanyak 57 pemustaka dengan persentase 49,14% memberikan jawaban dalam kategori mudah, sebanyak 5 pemustaka dengan persentase 4,31% dalam kategori kurang mudah, dan sebanyak 1 pemustaka dengan persentase 0,86% dalam kategori tidak mudah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator akurasi sudah cukup mudah dipahami akan tetapi masih terdapat 5 pemustaka (7,76%) yang menyatakan kurang mudah dan 1

pemustaka (0,86%) yang menyatakan tidak mudah, sehingga perlu ditingkatkan keakuratan sistem informasi perpustakaan agar pemustaka lebih akurat dalam menemukan informasi yang dicari.

4.1.5.3.3 Deskripsi Indikator Format

Hasil dari distribusi jawaban indikator format adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Format

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	46	39,66%	Sangat Mudah
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	64	55,17%	Mudah
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	6	5,17%	Kurang Mudah
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Mudah

Dapat dilihat dari tabel 4.21 (lampiran 21 halaman 169) yang menunjukkan bahwa sebanyak 46 pemustaka dengan persentase 39,66% memberikan jawaban dalam kategori sangat mudah, sebanyak 64 pemustaka dengan persentase 55,17% memberikan jawaban dalam kategori mudah, dan sebanyak 6 pemustaka dengan persentase 5,17% dalam kategori kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator format sudah cukup mudah dipahami, akan tetapi masih terdapat 6 pemustaka (5,17%) yang menyatakan format sistem informasi kurang mudah dipahami sehingga perlu diperhatikan format yang digunakan untuk sistem informasi. Penggunaan format sistem informasi akan memudahkan pemustaka dalam menggunakan sistem dan mencari informasi.

4.1.5.3.4 Deskripsi Indikator Kemudahan Penggunaan

Hasil dari distribusi jawaban indikator kemudahan penggunaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Kemudahan Penggunaan

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	37	31,90%	Sangat Mudah
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	62	53,45%	Mudah
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	17	14,66%	Kurang Mudah
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Mudah

Dapat dilihat dari tabel 4.22 (lampiran 22 halaman 169) yang menunjukkan bahwa sebanyak 37 pemustaka dengan persentase 31,90% memberikan jawaban dalam kategori sangat mudah, sebanyak 62 pemustaka dengan persentase 53,45% memberikan jawaban dalam kategori mudah, dan sebanyak 17 pemustaka dengan persentase 14,66% dalam kategori kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator perabotan sudah cukup mudah dipahami akan tetapi masih terdapat 17 pemustaka (14,66%) yang menyatakan bahwa sistem informasi perpustakaan kurang mudah digunakan, sehingga masih perlu diperhatikan lagi mengenai kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam pencarian bahan pustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.

4.1.5.3.5 Deskripsi Indikator Ketepatan Waktu

Hasil dari distribusi jawaban indikator ketepatan waktu adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23

Hasil Deskriptif Persentase Indikator Ketepatan Waktu

Interval	Frekuensi	Persentase	Kriteria
$81,25\% \leq \text{Skor} \leq 100\%$	38	32,76%	Sangat Mudah
$62,50\% \leq \text{Skor} \leq 81,24\%$	73	62,93%	Mudah
$43,75\% \leq \text{Skor} \leq 62,49\%$	5	4,31%	Kurang Mudah
$25\% \leq \text{Skor} \leq 43,74\%$	0	0,00%	Tidak Mudah

Dapat dilihat dari tabel 4.23 (lampiran 21 halaman 169) yang menunjukkan bahwa sebanyak 38 pemustaka dengan persentase 32,76%

memberikan jawaban dalam kategori sangat mudah, sebanyak 73 pemustaka dengan persentase 62,93% memberikan jawaban dalam kategori mudah, dan sebanyak 5 pemustaka dengan persentase 4,31% dalam kategori kurang mudah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu sudah cukup mudah dan tepat akan tetapi masih terdapat 5 pemustaka (4,31%) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan mengenai ketepatan waktu sehingga informasi yang disajikan sistem informasi tepat sehingga dapat digunakan pemustaka dengan baik.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil olah data persamaan regresi menunjukkan persamaan sebagai berikut: $Y = 2,600 + 0,432 KP + 0,428 FP + 0,192 PSIP + e$ Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Konstanta sebesar 2,600 berarti jika Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan sebesar nol maka Kualitas Pelayanan sebesar 2,600.

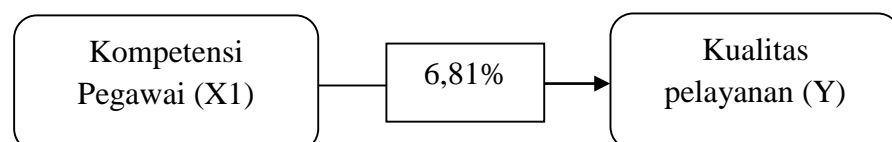
Variabel dengan kontribusi terbesar adalah variabel Kompetensi Pegawai dengan kontribusi sebesar 0,432 atau 43,2%. Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh terbesar karena Kompetensi Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara memiliki pegawai yang cukup kompeten dibidang perpustakaan yaitu dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan baik dari

jenjang DIII maupun S1, akan tetapi masih ada pegawai yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan. Selain itu pegawai merupakan komponen utama dalam pelayanan. Segala pendukung seperti sarana, prasarana, koleksi, dan sistem informasi akan tetapi masih tetap membutuhkan pegawai yang kompeten untuk mengelola semua pendukung tersebut agar tetap dalam kondisi baik dan dapat dimanfaatkan. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Supriyanto (2006:130) yang menyatakan bahwa berhasil tidaknya suatu layanan sangat bergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut. Kompetensi Pegawai dapat dilihat pada kompetensi profesional dan kompetensi individual.

Penelitian terdahulu yang mendukung hasil bahwa Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh terbesar terhadap Kualitas Pelayanan dengan model regresi $Y = -3,489 + 0,242PK + 0,514TR + 0,519KP + 0,475FP + e$. Dapat dilihat bahwa Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh terbesar yaitu sebesar 0,519 atau 51,9%. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang besar Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Berikut adalah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial:

4.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan



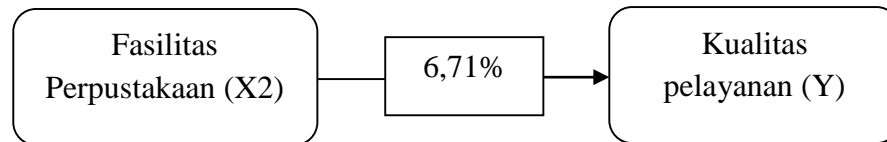
Gambar 4.3
Hubungan Langsung Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kompetensi pegawai yang terdiri dari kompetensi profesional dan kompetensi individual berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Dapat dilihat dari hasil uji parsial sebesar 0,0681 atau 6,81% dengan $t_{hitung} = 2,684$ taraf signifikansi sebesar 0,005. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai perpustakaan maka semakin tinggi juga Kualitas Pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2017) yang menjelaskan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan kontribusi sebesar 28,9%. Penerimaan hipotesis ini mengidentifikasikan bahwa semakin baik Kompetensi Pegawai maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel Kompetensi Pegawai perpustakaan tergolong dalam kriteria sangat kompeten dengan persentase 83,59%. variabel Kompetensi Pegawai terdiri dari dua indikator yaitu kompetensi profesional dan kompetensi individual. Hasil deskripsi persentase tiap variabel yaitu variabel kompetensi profesional sebesar 82,70% dan kompetensi individual sebesar 84,48%. Indikator kompetensi profesional memiliki nilai persentase terendah yaitu sebesar 82,70%. Hal ini sesuai dengan penelitian Umam (2018) yang menjelaskan bahwa “indikator kompetensi profesional memiliki kontribusi terendah terhadap variabel kompetensi pengelola perpustakaan dengan kontribusi sebesar 77,05%”.

Berdasarkan item pernyataan kontribusi terendah adalah pada pernyataan nomor dua yang menyatakan bahwa “pegawai perpustakaan dapat mengarahkan saya dalam mencari koleksi yang saya butuhkan”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai perpustakaan belum memiliki sikap tanggap dalam melayani pemustaka. Terbukti saat pemustaka menanyakan letak koleksi yang ada di perpustakaan pegawai perpustakaan hanya memberitahu secara lisan dan belum mengarahkan secara langsung letak koleksi tersebut agar pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan. Pegawai perpustakaan masih kurang responsif dan kurang peduli terhadap kebutuhan pemustaka. Sikap empati pegawai perpustakaan juga masih perlu dikembangkan lagi karena pegawai perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Jepara lebih fokus dan menekankan pada layanan sirkulasi, karena sudah ada sistem informasi membuat pegawai perpustakaan menganggap bahwa pemustaka dapat menemukan sendiri tanpa diarahkan oleh pegawai perpustakaan. Akan tetapi, ruangan perpustakaan yang cukup luas dan dibagi menjadi beberapa ruangan sehingga jika pemustaka bertanya pada pegawai perpustakaan maka perlu diarahkan sehingga menemukan letak koleksi yang dicari. selain itu juga belum ada petunjuk arah yang menunjukkan lokasi koleksi perpustakaan dan denah ruangan untuk membantu pemustaka memahami letak koleksi.

4.2.3 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan



Gambar 4.4
Hubungan Langsung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan

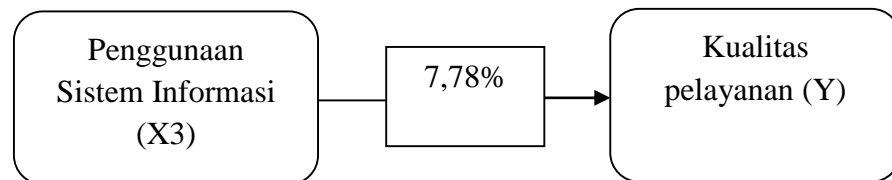
Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Fasilitas Perpustakaan dengan indikator yang terdiri dari perabotan dan peralatan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Dapat dilihat dari hasil uji parsial sebesar 0,0671 atau 6,71% dengan $t_{hitung} = 2,838$ taraf signifikansi sebesar 0,005. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan maka semakin baik juga Kualitas Pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnawati (2016) yang menjelaskan bahwa Fasilitas Perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan kontribusi sebesar 17,64%. Selain itu Pratiwi (2013) juga menyatakan bahwa pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 32,94%. Penerimaan hipotesis ini mengidentifikasi bahwa semakin baik Fasilitas Perpustakaan maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel Fasilitas Perpustakaan tergolong dalam kriteria sangat lengkap dengan persentase 84,51%. variabel Fasilitas Perpustakaan terdiri dari dua indikator yaitu perabotan dan peralatan. Hasil deskripsi persentase tiap variabel yaitu variabel perabotan sebesar

85,24% dan peralatan sebesar 83,78%. Indikator peralatan memiliki nilai persentase terendah yaitu sebesar 83,78%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Guntara (2017) yang menyatakan bahwa indikator Fasilitas Perpustakaan yang mendapatkan persentase skor terendah adalah peralatan dengan persentase skor 77,99%. Selain itu didukung oleh hasil penelitian Purnawati (2016) yang menyatakan bahwa rata-rata indikator perabotan sebesar 79,08% lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata indikator peralatan sebesar 67,64%.

Berdasarkan item pernyataan kontribusi terendah adalah pada pernyataan nomor 16 yang menyatakan bahwa “perpustakaan dilengkapi dengan pengeras suara (speaker) sehingga memudahkan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung seperti jam tutup, pengumuman kehilangan atau penemuan barang dan pengumuman lainnya”. Perpustakaan telah dilengkapi dengan pengeras suara atau speaker akan tetapi kondisi pengeras suara kurang berfungsi dengan baik sehingga pemustaka belum secara maksimal dapat merasakan manfaat dari pengeras suara yang ada. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pengeras suara agar dapat berguna dalam penyampaian informasi penting yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan.

4.2.4 Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan



Gambar 4.5
Hubungan Langsung Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan dengan indikator yang terdiri dari isi informasi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Dapat dilihat dari hasil uji parsial sebesar 0,0778 atau 7,78% dengan $t_{hitung} = 3,075$ taraf signifikansi sebesar 0,003. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah sistem informasi digunakan oleh pemustaka maka semakin baik juga Kualitas Pelayanan yang diberikan. Yoga (2012) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan kontribusi sebesar 34%. Penerimaan hipotesis ini mengidentifikasikan bahwa semakin mudah penggunaan sistem informasi perpustakaan maka semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Supriyanto (2008:22) bahwa dengan kemudahan yang diperoleh melalui

penggunaan teknologi informasi maka diharapkan pekerjaan, kegiatan, dan layanan perpustakaan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil deskripsi persentase data penelitian, variabel penggunaan sistem informasi perpustakaan tergolong dalam kriteria baik dengan persentase 76,14%. variabel penggunaan sistem informasi perpustakaan terdiri dari lima indikator yaitu isi informasi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu. Hasil deskripsi persentase tiap variabel yaitu indikator isi informasi sebesar 75,38%, akurasi sebesar 78,34%, format sebesar 76,62%, kemudahan penggunaan sebesar 73,60%, dan ketepatan waktu sebesar 76,78%.

Indikator kemudahan penggunaan memiliki nilai persentase terendah yaitu sebesar 73,60% sedangkan berdasarkan item pernyataan kontribusi terendah pada indikator kemudahan penggunaan adalah pada pernyataan nomor 32 yang menyatakan bahwa “tersedia instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan mudah saat diperlukan”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan masih kurang memperhatikan mengenai menu pembatalan karena pemustaka cukup kesusahan untuk membatalkan perintah dan kembali pada informasi sebelumnya. Sehingga untuk menemukan informasi sebelumnya harus mengulang proses yang telah dilakukan dari awal. Langkah-langkah atau prosedur kerja sistem juga masih perlu diperjelas sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara, dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Sehingga kenaikan Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan akan mempengaruhi kenaikan Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara.
2. Kompetensi Pegawai mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Jadi semakin meningkat Kompetensi Pegawai, maka Kualitas Pelayanan juga semakin meningkat.
3. Fasilitas Perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Jepara. Jadi semakin meningkat Fasilitas Perpustakaan, maka Kualitas Pelayanan juga semakin meningkat.
4. Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten

Jepara. Jadi semakin meningkat pengolahan koleksi perpustakaan, maka Kualitas Pelayanan juga semakin meningkat.

5.2 Saran

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

1. Kompetensi profesional pegawai masih perlu ditingkatkan. Pegawai perpustakaan hendaknya meningkatkan sikap tanggap terhadap pemustaka, selain itu pegawai perpustakaan hendaknya lebih responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Perpustakaan juga perlu menyediakan denah ruangan dan petunjuk-petunjuk lain seperti petunjuk arah yang dapat mempermudah pemustaka dalam melakukan aktivitas di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.
2. Perpustakaan hendaknya meningkatkan kualitas pengeras suara atau *speaker* seperti volume pengeras suara yang lebih keras dan jumlah pengeras suara yang lebih banyak karena ruangan perpustakaan yang luas agar informasi terdengar lebih jelas oleh pemustaka untuk memaksimalkan penyampaian informasi seperti informasi jam tutup, penemuan barang, dan informasi lain.
3. Perpustakaan hendaknya menambah fitur seperti menu-menu baru yang dapat memudahkan pengunjung seperti menu navigasi atau menu pembatalan sehingga pengunjung dapat dengan mudah mencari dan mengulang pencarian sebelumnya tanpa mengulang proses dari awal.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Agung Seto.
- Ajzen, Icek. 1988, *Attitudes, Personality, and Behavior*, Britain: Open University Press.
- , Icek. 2001. "Nature and Operation of Attitudes," *Annual Review of Psychology*, 52, 27-58.
- Ali, Muhammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur*. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, Michael dan Stephen Taylor. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resorce Management Practice*. London: Konage.
- Doll,WJ, and G.Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-user Computing Satisfaction". *MIS Quarterly* 12, June.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guntara, S. B., dan Suryani, N. 2017. "Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan". *Economic Education Analysis Journal*, Vol.6 No. 3 Hal 973-986.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Kuswantoro, Agung. 2014. *Pendidikan Administras Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P Laudon. 2006. *Management Information System*. Pearson Education. New York: Pearson.
- Machrus, H & Purwono U. 2010. *Pengukuran Perilaku Berdasarkan Theory Of Planned Behavior*. Insan. Vol 12 No. 01. April 2010.
- McLeod, Reymond dan George P. Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Purnawati, Diah Utari. 2016. "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Pengolahan Koleksi Pada Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK N 2 Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Pusat Bahasa Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risparyanto, Anton. 2017. "Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan". *Jurnal*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13 No. 1, Juni 2017 Hal 1-11.
- Rudito, Priyantono dan Mardi F.N Sinaga. 2017. *Digital Mastery: Membangun Kepemimpinan Digital Untuk Memenangkan Era Distrupsi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Safitri, D, N. & Rustiana, A. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 6 No. 1 Hal 120-130.
- Soemantri, Anting dan Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Soemaratna, 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.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung :PT Alfabeta.
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supriyanto dan Rimbarawa. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- , Wahyu dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.

- Suyanto, M. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutarno, 2006a. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- , 2006b. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , Fandi dan Georgius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, Chotibul. 2018. "Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Wonosobo". *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Undang-undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Yoga, Yanuar. 2012. "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi, Univeritas Diponegoro.