



PENGARUH PENGOLAHAN KOLEKSI, KOMPETENSI PENGELOLA, DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Sefko Bintang Guntara, Nanik Suryani

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima September 2017
Disetujui Oktober 2017
Dipublikasikan Oktober 2017

Keywords:

*Collection Processing,;
Library Management
Competence; Library
Facility; Service Quality.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pemustaka tahun 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* dan dengan menggunakan rumus iterasi didapatkan responden dengan jumlah 116 pemustaka. Metode analisis data menggunakan deskriptif persentase dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 16,438 + 0,363X_1 + 0,379X_2 + 0,480X_3 + e$. Besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, 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%.

Abstract

This study aims to determine whether the influence of collections, library management competence, and library facilities on the quality of library services. This research includes quantitative research. Population in this research is all users in 2017. The sampling technique used is incidental sampling and by using iteration formula obtained by respondent with amount of 116 users. Methods of data analysis used descriptive percentage and multiple linear regression. The results showed that the multiple linear regression equation is $Y = 16.438 + 0.363X_1 + 0,379X_2 + 0,480X_3 + e$. The amount of influence simultaneously between the collection processing, library management books, and library facilities on the quality of library services 51.10%. The variable that gives the biggest influence is library facility that percentage of 10,89%, while the collection form give influence 10,56% and the value of library management competence give less influence that is equal to 9,00%.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung L FE UNNES
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

PENDAHULUAN

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

Perpustakaan umum kabupaten dan kota tersebut milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Sumber dana pembiayaan dari dana umum, yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan rakyat diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan

sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.

Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila memiliki layanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa, “Kualitas di sini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”. Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penerima layanan. Zeithaml dkk (1990:23) menyebutkan, “Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)”.

Perpustakaan dapat dijadikan ukuran atau barometer atas kemajuan masyarakat di sekitarnya. Penilaian terhadap perpustakaan tidak lagi pada kuantitas (jumlah), tetapi pada kualitas (mutu). Tingkat keberhasilan perpustakaan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan dan tingkat kepuasan pemustaka. Supriyanto (2006:130) menyatakan bahwa, “Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber-sumber yang disediakan”. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang.

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya. Mewujudkan layanan prima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Kasmir (2008:3) menyatakan bahwa, “Faktor utama yang berpengaruh terhadap pelayanan adalah sumber

daya manusianya. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dengan produk pesaing”. Sementara itu, penelitian Sutardji dan Sri Ismi Maulidiah (2006:83) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi. Hal ini sependapat dengan Sinaga (2011:385) yang mengemukakan bahwa, “Sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan itu tergantung pada tiga faktor yang secara sepiantas dapat dipersentasekan sebagai berikut: 5% adalah dari fasilitas dan kelengkapan gedung dari perpustakaan, 20% adalah akibat koleksi bahan-bahan, dan 75% berasal dari staf perpustakaan, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Pengolahan koleksi merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008:80) menyatakan bahwa, “Koleksi merupakan modal dasar perpustakaan yang akan menentukan dan menunjang terhadap kelancaran penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan. Koleksi perpustakaan umum di satu daerah dengan daerah lainnya mungkin akan berbeda, hal ini akan sangat tergantung pada ruang lingkup serta kompleksitas masyarakat yang ada di lingkungannya”. Reitz (2004) mengatakan, “Bahan-bahan perpustakaan atau bahan pustaka adalah semua bahan yang dibeli sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi pemustakanya, yaitu buku, surat kabar dan terbitan berseri, bahan referensi, rekaman musik, peta, bentuk mikro dan media non-cetak, dengan peralatan dan perlengkapan yang berbeda”. Pengelolaan koleksi bertujuan untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam pencarian koleksi. Penelitian Somaratna (2011:177) menyimpulkan bahwa dari analisis faktor-faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan, faktor koleksi dan kemudahan akses pencarian koleksi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan.

Kompetensi pengelola perpustakaan sangat menentukan berhasil tidaknya suatu layanan. Suwarno (2010:88) mengatakan bahwa, “Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan karena sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani”. Sedangkan Supriyanto (2006:331) berpendapat bahwa, “Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap individu sumber daya manusia atau pustakawannya adalah kompetensi”. Menurut Marshall dalam Boutler (2003:39) menyatakan bahwa, “Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Sementara itu, Kompetensi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 pasal 1 adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien.

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

tersebut dapat dilihat bahwa variabel kompetensi pegawai memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan.

Keberadaan fasilitas perpustakaan memiliki peran penting bagi terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Achmad dkk (2012:14) menyatakan bahwa, "Fasilitas merupakan asset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebagai apapun gedung perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti". Moenir (2001:119) mengemukakan bahwa "Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna". Fasilitas yang telah tersedia di perpustakaan harus dipelihara dan dirawat dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Dodamani and Tularam (2016:411) menyimpulkan bahwa, "*In short, the library has made available all those facilities and services to its patrons to enable them take their academic endeavours to new heights*". Bahwa perpustakaan diselenggarakan harus tersedia fasilitas dan layanan untuk penggunaannya agar membantu pengguna perpustakaan di bidang ilmu pengetahuan. Prasetyo (2011) menyatakan bahwa, fasilitas perpustakaan sekolah berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa, hal ini dikarenakan fasilitas perpustakaan sekolah merupakan alat kelengkapan yang langsung berhubungan dengan mutu pendidikan dalam rangka mencapai tujuannya, karena mempengaruhi efisiensi proses belajar mengajar.

Perpustakaan Kabupaten Semarang memiliki beberapa jenis layanan seperti layanan peminjaman dan pengembalian koleksi buku, layanan membaca di tempat, layanan referensi, layanan internet gratis, wisata buku, perpustakaan keliling, pos baca, dan layanan Perpuseru dengan kegiatan diantaranya kelas menulis, kelas mewarnai untuk anak, kelas

bahasa inggris, kelas tari untuk anak, kelas merajut untuk ibu-ibu, dan kelas senam yoga. Perpustakaan Kabupaten Semarang memiliki misi untuk menumbuhkan dan mengembangkan minat baca masyarakat.

Diketahui bahwa jumlah pemustaka pada tahun 2016 berjumlah 145.560 pemustaka, meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 143.345 pemustaka. Dengan jumlah pemustaka terbanyak dari kategori umum yaitu dengan 46.088 pemustaka dan jumlah terendah pada kategori pegawai dengan jumlah 13.445 pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat umum untuk mengunjungi perpustakaan cukup baik. Anggota perpustakaan pada tahun 2016 berjumlah 14.414 anggota dengan 6.843 anggota laki-laki dan 7.571 anggota perempuan. Meningkat dari tahun sebelumnya yang hanya 13.138 anggota. Peningkatan jumlah anggota perpustakaan dapat disebabkan karena meningkatnya kesadaran membaca masyarakat atau faktor lainnya. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa dengan menjadi anggota perpustakaan akan membuka peluang atau kesempatan untuk pemustaka lebih sering datang ke perpustakaan.

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

Kesan pemustaka terhadap indikator *Tangible* (berwujud) dapat dilihat dari aspek penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan

pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 80% pemustaka menilai bahwa penataan buku di perpustakaan baik, 10% menilai kurang baik, dan sisanya menilai sangat baik. 65% pemustaka menilai kondisi gedung dan ruang perpustakaan baik dan 35% menilai sangat baik. 75% pemustaka menilai kenyamanan perpustakaan baik, 20% menilai sangat baik, dan 5% menilai kurang baik. 60% pemustaka menilai kebersihan di perpustakaan baik, 35% menilai sangat baik, dan sisanya yaitu sebesar 5% menilai kurang baik.

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

Kesan pengunjung terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat dari aspek merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Selain itu, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 30% pemustaka menilai ketanggapan petugas terhadap pemustaka kurang baik, 55% menilai sudah baik, dan sebesar 15% menilai sangat baik. 35% pemustaka menilai sikap petugas ketika pengelola kesulitan menemukan buku kurang baik, 55% menilai sangat baik, dan 10%, menilai sangat baik. Dapat diketahui bahwa petugas perpustakaan masih kurang

tanggap ketika pemustaka kesulitan dalam menemukan buku yang dicari.

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

Kesan pemustaka terhadap indikator *emphaty* (empati) dapat dilihat dari aspek mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Berdasarkan penelitian pendahuluan diperoleh hasil sebagai berikut: 60% pemustaka menilai keramahan pegawai baik, 30% menilai sangat baik/ramah, dan sebesar 10% menilai kurang ramah.

Klasifikasi dan penataan bahan pustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang menggunakan sistem persepuluh Dewey (*DDC = Dewey Decimal Classification*), yaitu sistem pengelompokan berdasarkan subjek ilmu pengetahuan yang terdiri dari: 000-Karya Umum, 100-Filsafat dan Psikologi, 200-agama, 300-Ilmu- ilmu Sosial,

400-Bahasa, 500-Ilmu Murni, 600- Teknologi Terapan, 700-Olahraga dan Seni, 800-Kesusastraan, 900-Sejarah dan Geografi.

Pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang terdiri dari pegawai negeri dan non pegawai negeri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cahya selaku pengelola perpustakaan menyebutkan bahwa terdapat 12 pengelola perpustakaan. 7 pegawai negeri dan 5 non pegawai negeri dengan pendidikan akhir diantaranya 3 pengelola pendidikan akhir S2 non perpustakaan, 3 pengelola sarjana perpustakaan, 1 pengelola sarjana umum, 2 pengelola D2 perpustakaan, dan 3 pengelola pendidikan akhir sederajat. Sudah terdapat pengelola perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, akan tetapi dalam kesehariannya, pengelola tersebut tidak hanya ditugaskan untuk menangani pekerjaan terkait perpustakaan, namun merangkap sebagai pengelola administrasi keuangan kantor dan pekerjaan lainnya diluar tugas perpustakaan. Kesan pemustaka terhadap kompetensi pengelola perpustakaan yaitu 30% pemustaka menilai ketanggapan pegawai terhadap pemustaka kurang baik, 55% menilai sudah baik, dan sebesar 15% menilai sangat baik. Artinya petugas perpustakaan masih kurang tanggap. Selain itu, 35% pemustaka menilai sikap pegawai ketika pemustaka kesulitan menemukan buku kurang baik, 55% menilai baik, dan 10% menilai sangat baik.

Dari segi fasilitas perpustakaan, di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sudah tersedia, diantaranya yaitu rak penyimpanan koleksi, namun masih kurang memadai sehingga menyebabkan koleksi atau buku kurang tertata rapi yaitu masih terdapat buku yang sulit ditemukan karena penataan buku di rak tidak sesuai dengan jenis buku atau subjek ilmu pengetahuan, selain itu terdapat rak buku yang sulit dijangkau karena letaknya berhimpitan dengan perangkat komputer. Meja dan kursi baca yang masih kurang yaitu dengan 6 meja baca dan 31 kursi baca sehingga apabila banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan, sebagian

pemustaka kesulitan untuk duduk dan terpaksa beralih duduk ke ruang baca anak yang seharusnya khusus untuk anak. Loker untuk menyimpan barang pengunjung sudah ada tetapi jumlahnya masih kurang, sehingga barang pemustaka yang seharusnya ditempatkan di loker terpaksa ditempatkan di lantai, selain itu banyak loker yang tidak ada kunci penutup sehingga keamanan barang pengunjung masih kurang terjamin. AC tidak difungsikan sehingga ruangan masih terasa panas meskipun sudah terdapat kipas angin. Ada beberapa komputer dan wifi yang digunakan untuk menambah informasi secara luas melalui internet, tetapi koneksi internet yang tersedia masih lambat karena menggunakan jaringan yang masih rendah. Pemustaka memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan harapan dapat menunjang pelayanan di perpustakaan. 35% pemustaka menilai kondisi fasilitas perpustakaan baik, 25% menilai sangat baik, dan sisanya yaitu 40% menilai kurang baik.

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

Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang”.

Berdasarkan analisis latar belakang di atas, maka peneliti memperoleh identifikasi masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?; 2) Adakah pengaruh secara simultan pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?; 3) Adakah pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?; 4) Adakah kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?; 5) Adakah pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang?

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. “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 dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. “Penelitian deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi” (Sugiyono, 2015:207).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda pada analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Sedangkan pada uji hipotesis yaitu: uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial.

Uji Simultan menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2011:98). Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel yaitu pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan. Pengujian hipotesis (uji F) dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS v23. Cara yang digunakan untuk uji F yaitu dengan melihat probabilitas signifikansi dari nilai F pada tingkat signifikan sebesar 5% (0,05). Kemudian pada uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:178). 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.

Pada uji asumsi klasik pada uji normalitas (Ghozali, 2011:16) menyatakan bahwa, “Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal”. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data

normal atau mendekati normal. Uji statistik yang digunakan untuk mengukur normalitas yaitu dengan uji statistik non parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Variabel X yaitu pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan dan Y (kualitas pelayanan perpustakaan) dalam penelitian ini dikatakan terdistribusi normal apabila signifikansi > 0.05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hipotesis yang diajukan

dalam penelitian ini ada 4, yaitu: 1) adanya pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 2) adanya pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 3) adanya pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. 4) adanya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS v23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Coefficient

Model	Unstandarized Coefficient		Standarized Coefficient	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.438	4.051		4.058	.000					
Pengolahan_K	.363	.100	.294	3.639	.000	.590	.325	.237	.652	1.534
Kompetensi_P	.379	.114	.287	3.329	.001	.615	.300	.217	.573	1.746
Fasilitas_P	.480	.130	.295	3.694	.000	.588	.330	.241	.665	1.503

a. Dependent Variable: Kualitas_P

Tabel di atas menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah: $Y = 16,438 + 0,363X_1 + 0,379X_2 + 0,480X_3 + e$

Jika variabel pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan sebesar 0, maka kualitas pelayanan perpustakaan akan menjadi 16,438. Jika variabel pengolahan koleksi mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan kompetensi pengelola perpustakaan dan fasilitas perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,363. Jika variabel kompetensi pengelola perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan pengolahan koleksi dan fasilitas

perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,379. Jika variabel fasilitas perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan pengolahan koleksi dan kompetensi pengelola perpustakaan dianggap konstan, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 0,480.

Uji hipotesis berdasarkan uji simultan, uji parsial, koefisien determinasi simultan, dan koefisien determinasi parsial. Uji Simultan (Uji F): apabila signifikansi < 0,05 maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan apabila signifikansi > 0,05 H_a ditolak hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1365.799	3	455.266	41.038	.000 ^a
	Residual	1242.502	112	11.094		
	Total	2608.302	115			

a. Dependent Variable : Kualitas_P

b. Predictors : (constant), Fasilitas_P, Pengolahan_K, Kompetensi_P

Berdasarkan Tabel 2 di atas adalah tabel Anova yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 41,038 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 berarti H1 yang menyatakan ada pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan “diterima”. Sedangkan Uji Parsial (Uji T): apabila signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, sedangkan apabila signifikansi > 0,05 atau t hitung < t tabel maka Ha ditolak. Hasil uji parsial dapat dilihat ada tabel 1.

Hasil uji t yang tercantum pada tabel 1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: Pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,639 dengan taraf signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05 berarti H2 yang menyatakan ada pengaruh pengolahan koleksi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan “diterima”. Pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan nilai t hitung sebesar

3,329 dengan taraf signifikansinya sebesar 0,001 < 0,05 berarti bahwa H3 yang menyatakan ada pengaruh kompetensi pengelola perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan “diterima”. Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan nilai t hitung sebesar 3,694 dengan taraf signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05 berarti bahwa H4 yang menyatakan ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan “diterima”.

Koefisien Determinasi Simultan Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Hasil pengujian dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS v23 dan lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Durbin – Watson		
					R Square Change	F Change	Sig. Change			
1	.724 ^a	.524	.511	3.331	.524	41.038	3	112	.000	1.820

a. Predictors : (Constant), Fasilitas_P, Pengolahan_K, Kompetensi_P

b. Dependent Variable : Kualitas_P

Dari tampilan output SPSS v23 *model summary* besarnya *adjusted Rsquare* adalah 0.511, hal ini berarti $0,511 \times 100\% = 51,1\%$ variasi kualitas pelayanan perpustakaan dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel independen pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan. Sedangkan sisanya ($100\% - 51,1\%$

= 48,9%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Koefisien Determinasi Parsial

Besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial diketahui melalui koefisien determinasi parsial (r^2). Hasil pengujian

dengan perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan komputer program SPSS v23. Hasil pengujian akan dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel Coefficient kolom *Correlations Partial* dapat diketahui besarnya menunjukkan koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel pengolahan koleksi (X1) adalah sebesar (0,3252). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 10,56%. Hal ini berarti variabel pengolahan koleksi (X1) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y) sebesar 10,56 %.

Koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel kompetensi pengelola perpustakaan (X2) adalah sebesar (0,3002). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 9,00%. Hal ini berarti variabel kompetensi pengelola perpustakaan

(X2) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 9,00%. Koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel fasilitas perpustakaan (X3) adalah sebesar (0,3302). Nilai tersebut dikalikan 100% untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 10,89%. Hal ini berarti variabel fasilitas perpustakaan (X3) mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 10,89%.

Analisis Deskriptif

Variabel pengolahan koleksi terdiri dari 4 indikator, yaitu klasifikasi/pengelompokan, pembuatan kelengkapan pustaka, penyusunan koleksi buku di rak, dan penyimpanan dan pelestarian koleksi. Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel pengolahan koleksi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 4. Deskripsi Variabel Pengolahan Koleksi pada tiap-tiap Indikator

No	Indikator	Skor Rill	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Klasifikasi/Pengelompokan	1423	1740	81,78%	Baik
2	Pembuatan Kelengkapan Pustaka	1324	1740	76,09%	Baik
3	Penyusunan Koleksi Buku di Rak	1149	1740	66,03%	Kurang Baik
4	Penyimpanan dan Pelestarian Koleksi	1266	1740	72,767%	Baik
Jumlah		5162	6960		
Rata-rata				74,17%	Baik

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa pengolahan koleksi tergolong dalam kriteria baik yang dilihat dari persentase skor tertinggi adalah klasifikasi/pengelompokan. Hal ini menunjukkan bahwa pengolahan koleksi yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dirasa sudah sesuai. Indikator-indikator pengolahan koleksi yang digunakan diantaranya: kriteria baik pada klasifikasi atau pengelompokan sebesar 81,78%; kriteria baik pada pembuatan kelengkapan pustaka sebesar 76,09%; kriteria kurang baik pada penyusunan koleksi buku di rak sebesar 66,03%; dan penyimpanan dan pelestarian

koleksi sebesar 72,76% dengan kriteria baik. Klasifikasi atau pengelompokan buku mempermudah pengunjung perpustakaan untuk menemukan koleksi buku yang pengunjung inginkan dengan cara melihat kode klasifikasi yang ada pada punggung buku. Sedangkan untuk indikator penyusunan koleksi buku di rak mendapat persentase skor terendah, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat koleksi buku yang sulit ditemukan di rak karena masih terdapat koleksi buku yang tidak ditempatkan sesuai klasifikasi atau subjek buku. Selain itu masih ada buku yang belum tersusun secara rapi di dalam rak. Hal ini terjadi karena masih terdapat pemustaka yang tidak menempatkan

koleksi bacaan yang telah selesai dibaca ke keranjang buku yang telah disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa penyusunan koleksi bahan pustaka di rak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan masih kurang baik. Hendaknya koleksi di tempatkan sesuai klasifikasi di rak sehingga pemustaka lebih mudah menemukan koleksi buku yang dicari. Sebaiknya petugas melakukan

pengecekan koleksi yang ada di rak secara berkala.

Variabel kompetensi pengelola perpustakaan terdiri dari 4 indikator, yaitu pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan sikap. Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel kompetensi pengelola perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 5. Deskripsi Variabel Kompetensi Pengelola Perpustakaan pada tiap-tiap Indikator

No	Indikator	Skor Rill	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	1168	1740	67,13%	Kurang Kompeten
2	Pemahaman (<i>Understanding</i>)	927	1160	79,91%	Kompeten
3	Keterampilan (<i>Skill</i>)	1225	1740	70,40%	Kompeten
4	Sikap (<i>Attitude</i>)	1449	1740	83,28%	Kompeten
Jumlah		4769	6960		
Rata-rata				74,75%	Kompeten

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pengelola perpustakaan tergolong dalam kriteria kompeten. Indikator- indikator kompetensi pengelola perpustakaan yang digunakan yaitu: pengetahuan (*knowledge*) sebesar 67,13%, pemahaman (*understanding*) sebesar 79,91%, keterampilan (*skill*) sebesar 70,40%, dan sikap (*attitude*) sebesar 83,28%. Indikator yang mendapat persentase skor tertinggi adalah sikap (*attitude*). Hal ini menunjukkan bahwa sikap pengelola perpustakaan sudah baik. Pengelola perpustakaan sudah cukup sabar dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Selain itu pengelola perpustakaan bersikap ramah dan sopan ketika pengunjung membutuhkan bantuan seperti membimbing pengunjung ketika mencari kode klasifikasi buku yang diinginkan. Sedangkan pengetahuan (*knowledge*) mendapat persentase skor terendah, dengan kriteria kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pengelola perpustakaan masih kurang terkait pengetahuan tentang jenis koleksi buku yang

ada di perpustakaan seperti buku fiksi, biografi, sains dan seterusnya serta masih kurang mengetahui sistem penataan buku yang digunakan di perpustakaan. Penataan koleksi buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang menggunakan sistem persepuluh Dewey (DDC = *Dewey Decimal Classification*). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pengelola perpustakaan terkait membedakan koleksi bahan pustakan dan sistem penataan buku dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan masih kurang baik. Hendaknya kualitas pengelola perpustakaan ditingkatkan dengan cara pelatihan, seminar, motivasi kerja, pembinaan kesejahteraan, dan refrenging.

Variabel fasilitas perpustakaan terdiri dari 2 indikator yaitu perabotan dan peralatan. Ditinjau dari pernyataan responden pada variabel fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang diperoleh hasil seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 6. Deskripsi Variabel Fasilitas Perpustakaan pada tiap-tiap Indikator

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Perabotan	1397	1740	80,29%	Lengkap
2	Peralatan	1357	1740	77,99%	Lengkap
Jumlah		2754	3480		
Rata-rata				79,14%	Lengkap

Hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan tergolong dalam kriteria lengkap. Indikator fasilitas perpustakaan adalah perabotan dan peralatan. Indikator perabotan mendapat persentase skor tertinggi yaitu 80,29%. Hal ini dapat diketahui bahwa perabotan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sudah cukup lengkap untuk menunjang aktivitas pemustaka di perpustakaan seperti meja, kursi baca, rak koleksi buku, dan meja peminjaman. Sedangkan peralatan mendapatkan persentase skor terendah yaitu 77,99%. Hal ini dapat diketahui bahwa peralatan yang ada di perpustakaan cukup mendukung aktivitas pengunjung perpustakaan seperti tersedianya komputer dan wifi yang digunakan untuk mengakses informasi dari internet dan komputer untuk pencarian buku. Serta kipas angin untuk menambah kenyamanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah baik namun masih perlu dioptimalkan. Hendaknya AC yang ada dapat difungsikan sesuai situasi agar menambah kenyamanan pemustaka. Hendaknya pengoptimalan loker barang yang tersedia serta perbaikan loker barang yang tidak terdapat kunci pengamannya. Dan hendaknya kecepatan akses internet lebih ditingkatkan.

SIMPULAN

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

1. Kondisi pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori baik dengan

deskriptif persentase skor pengolahan koleksi sebesar 74,17%, deskriptif persentase skor kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 74,75%, dan deskriptif persentase skor fasilitas perpustakaan sebesar 79,14%.

2. Pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,511 atau 51,10%, sedangkan sisanya sebesar 48,90% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sehingga kenaikan pengolahan koleksi, kompetensi pengelola perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan akan mempengaruhi kenaikan kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.
3. Pengolahan koleksi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 10,56%. Jadi semakin meningkat pengolahan koleksi perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.
4. Kompetensi pengelola perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 9,00%. Jadi semakin meningkat kompetensi pengelola perpustakaan, maka

kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.

5. Fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan nilai kontributif parsial sebesar 10,89%. Jadi semakin meningkat fasilitas perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

1) Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan menyelesaikan Studi Strata Satu. 2) Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini. 3) Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. 4) Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd., dosen wali yang telah memberikan arahan selama penulis menyelesaikan Studi Strata Satu. 5) Dra. Nanik Suryani, M. Pd., dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya di tengah kesibukannya dalam memberikan bimbingan dan arahnya dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab. 6) Nelly Rahmawati, SH., M. Hum., selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Agung Seto.
- Boulter, Nick. 2003. *People and Competencies (manusia dan kompetensi): The Route to competitive advantage (Panduan praktis untuk keunggulan bersaing)*. Jakarta; Gramedia.
- Dodamani, Tularam Brahma. 2016. "User's Perceptions of Library Services in Tata Institute of Social Sciences, Mumbai". Dalam *Journal of Library & Information Technology* Volume 36 Nomor 6 Halaman 411. Mumbai: Tata Institute of Social Sciences.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchyidin, A. Suherlan dan Sasmitamihardja, Iwa D. 2008. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: PT Puri Pustaka.
- Febriarti, Nartika Puspita; Pramusinto, Hengky. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, [S.l.], v. 4, n. 1, mar. 2015. ISSN 2252-6544.
- Prasetyo, P Eko. Pengaruh Disiplin Siswa Dan Fasilitas Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Mata Pelajaran. *Ekonomi. Dinamika Pendidikan*, [S.L.], V. 3, N. 2, Jun. 2011.
- Reitz, Joan M. 2004. *Dictionary for Library for Librarian and Information Science*. Westport: Libraries Unlimited.
- Sinaga, Dian. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Bejana.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Somarathna, 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.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto dan Rimbarawa et al. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sutardji dan Sri, Ismi Maulidyah. 2006. "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Volume 5, No. 2. Malang.

- Sutarno. 2006b. Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2010. Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan. Jogjakarta: Ar-RuzzMedi.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York. The Free Press.