

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau menyontek karya tulis orang lain, saya akan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 Mei 2022



Nurul Mukarromah

NIM.181250026

ABSTRAK

Nurul Mukarromah. NIM 181250026. 2022. Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Cilegon.

Penelitian ini bertujuan: *Pertama*, Mendeskripsikan kompetensi pustakawan; *Kedua*, Mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan; *Ketiga*, Menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan teknik regresi dan korelasi. Sampel berjumlah 37 responden diambil dari populasi dengan teknik *Sampling Sistematis*. Instrumen penelitian menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik deskriptif dan teknik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, Kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini termasuk dalam kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian sebesar 82%. Dengan tersedianya pustakawan-pustakawan yang berkompeten di setiap bidangnya, Dikarenakan pustakawan disini telah melaksanakan pendidikan dan pelatihan kepustakawan. Sehingga kompetensi pustakawan yang dimiliki telah memenuhi standar kompetensi yang telah ditentukan. *Kedua*, Kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini termasuk dalam kategori sangat baik dengan tingkat ketercapaian sebesar 83%. Dengan tersedianya berbagai jenis layanan seperti layanan ruang baca umum, layanan ruang baca anak, layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan perpustakaan keliling. Sehingga masyarakat kota cilegon dapat merasakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan ini. *Ketiga*, Terdapat pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan hal ini terlihat dari hasil analisis korelasi antara variable X dan variable Y menunjukkan positif yakni r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} $0,689 > 0,334$. Dengan ini hipotesis alternatif (H_a) di terima dan hipotesis nol (H_0) di tolak. Dengan ini pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini dapat terlihat dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi menunjukkan angka sebesar 47% maka hal ini menunjukkan bahwa korelasi cukup berarti dan sisanya 53% yang dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kompetensi Pustakawan, Kualitas Layanan dan Perpustakaan.

ABSTRACT

Nurul Mukarromah. NIM 181250026. 2022. *The Influence of Librarian Competence on the Quality of Library Services in the Regional Library and Archives Service of Cilegon City.*

This study aims: *First*, to describe the competence of librarians; *Second*, describe the quality of library services; *Third*, analyzing the influence of librarian competence on the quality of library services. This research was conducted at the Department of Library and Regional Archives of Cilegon City. This study uses a quantitative approach to determine how much influence the competence of librarians has on the quality of library services using regression and correlation techniques. A sample of 37 respondents was taken from the population using a *systematic sampling technique*. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used descriptive and inferential techniques. The results showed: *First*, the competence of librarians at the Regional Library and Archives Service of Cilegon City is included in the very good category with an achievement rate of 82%. With the availability of librarians who are competent in each field, because the librarians here have carried out librarian education and training. So that the competence of the librarian has met the competency standards that have been determined. *Second*, the quality of library services at the Cilegon City Regional Library and Archives Service is included in the very good category with an achievement rate of 83%. With the availability of various types of services such as public reading room services, children's reading room services, circulation services, reference services and mobile library services. So that the people of Cilegon can feel the services provided by this library. *Third*, there is an influence of librarian competence on the quality of library services, this can be seen from the results of the correlation analysis between the X variable and the Y variable, which is positive, namely r_{count} is greater than r_{table} $0.689 > 0.334$. With this the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected. With this the influence of librarian competence on the quality of library services at the Regional Library and Archives Service of Cilegon City can be seen from the results of the calculation of the Coefficient of Determination showing a figure of 47%, this indicates that the correlation is significant and the remaining 53% is influenced by other factors.

Keywords: Librarian Competence, Service Quality and Libraries.



**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syech Nawawi Al-Bantani Kp. Andamu'i Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang

4271 Web Site: <http://fkk.uinbanten.ac.id> Email: fkk@uinbanten.ac.id Telp. (0254)200323 – 208849 ext 2030 fax 200022

Nomor : - Kepada Yth:
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Perihal : **Ujian Munaqosah** Keguruan UIN SMH Banten
a.n Nurul Mukarromah Di –
NIM: 181250026 Tempat

Assalamualaikum *Wr. Wb*

Diperkenalkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Nurul Mukarromah, NIM : 181250026 yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon”** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak. Kami ucapkan terimakasih
Wassalamualaikum Wr Wb.

Serang, 18 Mei 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Apud, M.Pd.
NIP. 19710117 200312 1 002

Habibi, S.Ag., MM.Pd.
NIP. 19691214 200312 1 001

PERSETUJUAN
PENGARUH KOMPETENSI PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH KOTA CILEGON

Oleh:

NURUL MUKARROMAH
NIM: 181250026

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Apud, M.Pd.
NIP. 19710117 200312 1 002



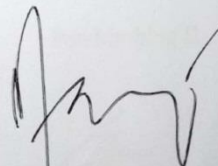
Habibi, S.Ag., MM.Pd.
NIP. 19691214 200312 1 001

Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Nana Jumhana, M.Ag
NIP. 19711029 199903 1 002



Dr. Nana Survapermana, M.Pd
NIP. 19680506 200003 1 001

v

PENGESAHAN

Skripsi a.n Nurul Mukarromah, NIM 181250026 yang berjudul **Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Cilegon**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 Mei 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 18 Mei 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D.
NIP. 19681117 199103 2 001

Rosidah, M.A
NIP. 19780317 201101 2 000

Anggota,

Penguji I

Penguji II



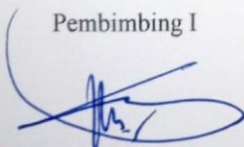
Dr. H. Shobri, S.Kom., MM.
NIP. 19750715 200003 1 005

Birru Muqdamien, M.Kom
NIP. 19810320 200912 1 003

Anggota,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Apud, M.Pd.
NIP. 19710117 200312 1 002

Habibi, S.Ag., MM.Pd.
NIP. 19691214 200312 1 001

RIWAYAT HIDUP

Penulis Nurul Mukarromah dilahirkan di Jepara-Jawa Tengah 13 september 2000 ini merupakan anak ke-2 dari pasangan Bapak Busro dan Ibu Sumarni. Yang saat ini tinggal di Link.Cilentrang RT.02/RW.01 Kelurahan Purwakarta, Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon Provinsi Banten.

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya di SDN Samang Raya 1 Cilegon pada tahun 2012 kemudian melanjutkan sekolahnya di MTS Al-Mizan Putri Cikole-Pandeglang Banten selesai pada tahun 2015, dan melanjutkannya di MA Al-Mizan Putri Cikole-Pandeglang Banten selesai pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan studi ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam sampai dengan sekarang.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan junjungan baginda besar Nabi Muhammad SAW, atas berkah rahmat, rizki, ridho dan hidayah-Nya. Ku persembahkan skripsi ini sebagai tanda kasih, cinta dan sayangku kepada keluarga ku, terutama kepada ibu dan bapakku yang senantiasa selalu mendoakan ku di setiap sujudnya.

Ayahanda Busro dan Ibundaku Sumarni serta Kakak ku Jamilatu Saadah dan Rosyid Al-aghfah Juhri. Yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa kepadaku, serta-merta tak pernah lelah dalam mendidik dan membimbingku sampai saat ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, rizki, ridho dan hidayah-Nya kepada keluarga kita, sehingga kita selalu dalam lindungan Allah SWT baik di dunia maupun di akhirat.

-Jazakumullah Khairan-

MOTTO

Dari Abu Hurairah r.a Rasulullah Saw. Bersabda :

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ((أَنْظِرُوا إِلَى
مَنْ هُوَ أَسْفَلَ مِنْكُمْ , وَلَا تَنْظُرُوا إِلَى مَنْ هُوَ فَوْقَكُمْ , فَهُوَ أَجْدَرُ أَنْ لَا تَزِدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ
((مَتَّفَقٌ عَلَيْهِ.

“Lihatlah orang yang di bawahmu dan jangan melihat orang yang berada di atasmu, karena hal itu lebih patut agar engkau sekalian tidak menganggap rendah nikmat Allah yang telah diberikan kepadamu. ”

(Muttfaq Alaih)¹

¹ Ibnu Hajar Al-Asqalani, “Terjemah Bulughul Maram”, (Jakarta: Pustaka Amani, 2000), 685-686.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga berkat izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Semoga kita mendapatkan syafaat baginda Rasulullah SAW di hari akhir kelak, yang dimana tidak ada pertolongan bagi manusia kecuali dengan amal shaleh yang diperoleh semasa hidupnya didunia.

Selain itu, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Wawan Wahyudi, M.Pd., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd., selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Bapak Drs. Apud. M.Pd., selaku pembimbing I dan Bapak Habibi, S. Ag., MM.Pd., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu Dosen, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Bapak Dr. H. Ismatullah, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon yang telah memberikan izin penelitian dan informasi bagi penulis.
7. Seluruh Pustakawan perpustakaan dan petugas Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon yang telah membantu dalam penelitian sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
8. Sahabat-sahabatku tersayang dan seluruh teman-teman lainnya, yang namanya tidak mungkin disebutkan satu-persatu.
9. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu yang ikut berperan serta membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap semoga dengan adanya bantuan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik serta mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran dari pembaca dapat menjadi masukan bagi penulis untuk kedepannya.

Dengan ini penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya .

Serang, 28 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
SURAT UJIAN MUNAQSAH	vi
PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ixx
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xixix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Konsep Kompetensi Pustakawan.....	12
a. Pengertian Kompetensi	12
b. Pengertian Pustakawan	15
c. Tugas, Pokok dan Fungsi Pustakawan	19
d. Kompetensi Pustakawan	20
e. Standar Kompetensi Pustakawan	21
2. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	26
a. Pengertian Kualitas	26
b. Pengertian Layanan	28
c. Karakteristik Layanan.....	29
d. Dimensi Kualitas Layanan	30
3. Konsep Perpustakaan	32
a. Pengertian perpustakaan	32
b. Tugas dan Fungsi Perpustakaan.....	33
c. Tujuan dan Manfaat Perpustakaan	35
d. Sistem Layanan Perpustakaan	36
e. Jenis Layanan Perpustakaan	37
f. Manajemen Perpustakaan	39

B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Berpikir	45
D. Pengajuan Hipotesis	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
B. Metode Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Variabel Penelitian	52
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Data.....	64
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
1. Uji Validitas Instrumen	70
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	72
C. Uji Persyaratan Analisis.....	73
D. Uji Hipotesis	74
E. Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP.....	87
A. Simpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	49
Tabel 3. 2 Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%	50
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kompetensi Penelitian.....	55
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan.....	56
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pustakawan.....	65
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Perpustakaan	68
Tabel 4. 3 Daftar Hasil Uji Validitas Instrumen Kompetensi Pustakawan (X)	70
Tabel 4. 4 Daftar Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan (Y)	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan	73
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Variabel Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan dari 37 Responden Menggunakan Uji Liliefors.....	74
Tabel 4. 7 ANAVA untuk Regresi Linear Sederhana Kualitas Layanan Perpustakaan (Y) atas Kompetensi Pustakawan (X) $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$	75
Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Signifikansi	

Korelasi Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan	
Perpustakaan.....	77
Tabel L. 1 Kuesioner Kompetensi Pustakawan	95
Tabel L. 2 Kuesioner Kualitas Layanan Perpustakaan	97
Tabel L. 3 Daftar Nama Responden	100
Tabel L. 4 Data Hasil Angket Penelitian.....	101
Tabel L. 5 Validitas Kompetensi Pustakawan	102
Tabel L. 6 Validitas Kualitas Layanan Perpustakaan	103
Tabel L. 7 Distribusi Frekuensi Kompetensi Pustakawan.....	104
Tabel L. 8 Normalitas Data Kompetensi Pustakawan	106
Tabel L. 9 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	107
Tabel L. 10 Normalitas Data Kualitas LayananPerpustakaan.....	110
Tabel L. 11 Jumlah Kuadrat Galat Kompetensi Pustakawan (X)	
Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Y)	111
Tabel L. 12 ANAVA Regresi Kompetensi Pustakawan atas Kualitas	
Layanan Perpustakaan $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$	112
Tabel L. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	114
Tabel L. 14 Nilai Kritis dari “r” Product Moment.....	122
Tabel L. 15 Las di Bawah Lengkungan Normal Standar Dari O ke Z.....	123
Tabel L. 16 Nilai Persentil Untuk Distribusi t	124
Tabel L. 17 Nilai Kritis F	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.....	47
Gambar 4. 1 Grafik Histogram dan Poligon Frekuensi Kompetensi Pustakawan	66
Gambar 4. 2 Grafik Histogram dan Poligon Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Perpustakaan	69
Gambar 4. 3 Diagram Garis Regresi Kualitas Layanan Perpustakaan (Y) atas Kompetensi Pustakawan (X) $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$	76
Gambar L. 1 Grafik Histogram dan Poligon Kompetensi Pustakawan.....	105
Gambar L. 2 Grafik Histogram dan Poligon Kualitas Layanan Perpustakaan	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian
Lampiran 2 Daftar Nama Responden.....
Lampiran 3 Data Hasil Angket
Lampiran 4 Perhitungan Statistik.....
Lampiran 5 Foto Fasilitas dan Keadaan DPAD Kota Cilegon
Lampiran 6 Foto Kegiatan Penelitian
Lampiran 7 Tabel Statistik
Lampiran 8 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Mengadakan Penelitian.....
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
Lampiran 11 Buku Bimbingan Skripsi