

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kompetensi Pustakawan

a. Pengertian Kompetensi

Setiap individu memiliki kemampuan yang ada pada dirinya, kemampuan menjadi pertimbangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kompetensi sumber daya manusia. Dasar kompetensi yang dijelaskan oleh Clifford T. Morgan dengan metode introspeksi atau cara bersikap dalam mengendalikan diri yang menjelaskan kompetensi terkait dengan pengetahuan, kemahiran, perjalanan hidup, dan orientasi masa depan. Maka setiap keterampilan didapatkan dari tingkat keterampilan yang ditekuni. Perjalanan hidup yang didasari dengan pemahaman tentang pengalaman yang dilalui seseorang dan orientasi di masa yang akan datang terlihat dari kemajuan teknologi, oleh karena itu penting untuk menguasai teknologi.¹ Kompetensi merupakan perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang sering dilakukan ketika berpikir dan bertindak. Dengan hal ini juga menentukan sumber daya manusia

¹ Melayu dan Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 19.

yang sesuai dan profesional dalam bidang pekerjaannya. Selain itu juga seseorang akan dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan fungsi dan tujuan dari bidang tersebut.

Kompetensi yang menjadi komponen utama dari standar profesi disamping kode etik sebagai regulasi perilaku profesi yang ditetapkan dalam prosedur dan sistem pengawasan tertentu. Kompetensi sebagai perangkat perilaku efektif yang terkait dengan eksplorasi dan investigasi, menganalisis dan memikirkan, serta memberi perhatian, dan mempersepsi yang mengarahkan seseorang menemukan cara-cara untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Karena kompetensi bukanlah suatu titik akhir dari upaya melainkan suatu proses yang berkembang dan dipelajari sepanjang hidup.²

Di era globalisasi yang ditandai dengan persaingan kualitas atau mutu, menuntut semua pihak dalam berbagai bidang dan sektor pembangunan untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya. Karena itu pentingnya upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus-menerus, sehingga upaya ini sangatlah perlu dikembangkan pada diri setiap orang agar dapat mewujudkan sumber daya manusia yang berkompeten.³ McAshan menjelaskan bahwa

² Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2012), 26.

³ Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, 17.

kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dan sikap profesional yang diperlihatkan seseorang. Jadi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang menjadi modal pokok bagi seseorang bahwa ia memiliki kompetensi dalam suatu pekerjaan.⁴

Dalam hal ini, kompetensi dapat diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang harus dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif dan psikomotorik. Selain itu, menurut Finch dan Crunkilton mengartikan bahwa kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Dengan ini menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang dimiliki pada diri seseorang untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.⁵ Dengan demikian, seorang pelaksana yang unggul adalah mereka yang menunjukkan kompetensi pada skala tingkat lebih tinggi, dengan frekuensi lebih tinggi dan hasil yang lebih baik dari pada pelaksana biasa atau rata-rata.⁶

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011), 203-204.

⁵ Chomaidi dan salamah, *Pendidikan dan Pengajaran Strategi Pembelajaran Sekolah*, (Jakarta:PT Grasindo, 2018), 60.

⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Depok:PT Raja Grafindo Persada, 2017), 272.

Selain itu, dapat diidentifikasi beberapa indikator yang dapat dijadikan ukuran karakteristik yang dinilai kompeten secara profesional.⁷ Yaitu sebagai berikut :

- 1) Mampu mengembangkan tanggung jawab dengan baik.
- 2) Mampu melaksanakan peran dan fungsinya dengan tepat.
- 3) Mampu bekerja untuk mewujudkan tujuan.

Menurut Gordon, menjelaskan ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut⁸:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
- 2) Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh setiap orang.
- 3) Kemampuan (*skill*), yaitu sesuatu yang dimiliki oleh setiap orang untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- 4) Nilai (*value*), yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.

⁷ Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, 18.

⁸ Chomaidi dan salamah, *Pendidikan dan Pengajaran Strategi Pembelajaran Sekolah*, 61.

- 5) Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang, tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
- 6) Minat (*interest*), yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan hal penting pada diri seseorang yang harus dikuasai karena kompetensi tersebut menunjukkan bahwa ia memiliki kualitas atau mutu di dalam dirinya. Sehingga dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab, mampu menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dikarenakan pada era globalisasi saat ini persaingan kualitas menjadi tuntutan semua pihak dalam berbagai bidang. Karena itu pentingnya upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus-menerus, sehingga dapat mewujudkan sumber daya manusia yang berkompeten.

b. Pengertian Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “Pustaka”, dengan penambahan kata “wan”. Diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “Librarian” yang juga terkait erat dengan “library”, dalam perkembangan selanjutnya,

istilah pustakawan diperkaya dengan istilah-istilah lainnya. Meskipun hakekat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan, dan sebagainya. Sulistyio Basuki menyatakan bahwa:

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikannya. Dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah profesi bagi seseorang yang bekerja di dalam perpustakaan dan memiliki kompetensi atau keahlian dalam bidang pengolahan dan pelayanan perpustakaan sebagai pembantu untuk dapat memenuhi tujuan serta misi dari pihak perpustakaan tersebut.⁹

Pustakawan yang menjadi penggerak dalam bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan, dengan memiliki kemampuan, pengalaman dan keahlian untuk mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan.¹⁰ Pustakawan merupakan sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan, dapat disebut juga sebagai profesi. Dikarenakan dalam mengelola dan melayani perpustakaan memerlukan pendidikan ataupun pelatihan dalam bidang perpustakaan. profesionalisme yang ada pada diri pustakawan menjadikan ia memiliki rasa kepemilikan

⁹ Endah Nurcahyati, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan Pengguna Di Perpustakaan Khusus", *Skripsi*, (Universitas Airlangga: 2016), 10.

¹⁰ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan obor Indonesia, 2003), 7.

akan sesuatu, yang dimana hal ini benar-benar merasa bahwa sesuatu itu harus dijaga.¹¹

Pustakawan berkaitan dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu PNS yang mendapat surat keputusan (SK) sebagai pejabat pustakawan. Dengan ini pustakawan yang bekerja di perpustakaan tidak menyebut dirinya sebagai pustakawan karena tidak memiliki SK. Ikatan Perpustakaan Indonesia (IPI) sebagai organisasi yang menghimpun pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa¹²:

Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan informasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan ialah tenaga profesi, yaitu profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi. Profesi pustakawan juga tidak membedakan antara pustakawan pemerintah (PNS) atau pustakawan swasta (NON-PNS). Kemudian menurut Pandji Anoraga seorang profesional yang mempunyai ciri-ciri, sebagai berikut¹³ :

¹¹ Mutiara Wahyuni, "Peran Putakawan Sebagai Penyedia Informasi", Vol.09, No.02 (Oktoer, 2015),198.

¹² Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 45-46.

¹³ Aminullah," Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan", Vol.IV, No.1 (Januari-Juni, 2018), 90.

- 1) Berusaha mengejar kesempurnaan hasil sehingga dituntut selalu mencari peningkatan mutu.
- 2) Memiliki kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
- 3) Memiliki ketekunan dan ketabahan yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
- 4) Mempunyai integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh keadaan terpaksa atau godaan iman seperti harta atau kenikmatan hidup.
- 5) Memiliki kebulatan pikiran dan perbuatan sehingga terjaga efektivitas kerja.

Selain kemampuan dalam bidangnya, pustakawan dituntut selalu berperilaku menurut etika yang ditetapkan. Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pasal 28 Menyatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil mempunyai Kode Etik sebagai pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan didalam dan diluar kedinasan”. Maka kode etik ini merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya serta dalam pergaulan hidupnya sehari-hari. Kode etik yang menjadi seperangkat aturan tingkah laku berupa norma-norma yang telah ditentukan oleh organisasi profesi yang diharapkan dapat

menuntun anggotanya saat menjalankan peran dan tugas profesinya dalam masyarakat.¹⁴

Sebagaimana Firman Allah SWT, QS An-Nahl ayat 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠ □)

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan memberi kamu kerabat dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”*¹⁵

Ayat ini menjelaskan bahwa kita sebagai manusia perlu berperilaku adil dan berbuat kebaikan kepada sesama manusia. Selain itu juga kita harus memprioritaskan saudara-saudara kita dalam memberikan bantuan, karena ini merupakan anjuran bagi kita umat manusia harus saling bersosialisasi dan tolong-menolong. Allah memperlakukan manusia dengan landasan kebaikan, serta mengajak manusia untuk berperilaku adil dan selalu berbuat kebaikan.¹⁶ Sama seperti halnya dalam profesi pustakawan yang dimana mereka dianjurkan untuk beretika baik sesuai dengan standar etika yang ditetapkan, karena pustakawan selalu memberikan layanan kepada

¹⁴ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan*, 83.

¹⁵ Al-Qur'an Surat ke-16 An-Nahl ayat 90.

¹⁶ Haslinda, “Penerapan Etika Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan SMPN 6 ALLA Kabupaten Enrekang”, *Skripsi*, (Universitas islam negeri alauddin, 2017), 3.

para pengunjung. Maka mereka dituntut harus memprioritaskan dan memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan.

Selain itu jika seseorang ditempatkan dalam sebuah pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahliannya akan dapat mempengaruhi kompetensi kinerja dalam dirinya. Karena yang dikerjakan tidak sesuai dengan keahlian maupun kemampuan orang tersebut, maka akan berdampak pada kinerja yang kurang baik bagi organisasi.

Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ. كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ ؟ قَالَ : إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ.

Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW, Bersabda : “ *Apabila suatu amanah di sia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya.*”

Abu Hurairah bertanya, “*Bagaimana meletakkan amanah itu, ya Rasulullah?*” Beliau menjawab, “*Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya nya, maka tunggulah kehancurannya*” (H.R Bukhari No.6015)¹⁷

Makna dari hadits diatas menerangkan bahwa suatu perkara yang diserahkan kepada bukan ahlinya maka tunggu kehancurannya. Jadi, di dalam setiap urusan muamalah manusia dianjurkan untuk

¹⁷ Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, (CD ROM Lidwa Pustaka) hadist No:6015

mempelajari ilmu pekerjaan sesuai dengan bidangnya. Dikarenakan jika orang yang tidak mengerti bagaimana ketentuan Allah dalam mengatur urusannya, maka ia tidak akan mampu menjalankan amanah tersebut sehingga akan menyebabkan kehancuran terhadap amanah yang diberikan. Sama halnya dalam profesi pustakawan, mereka harus mempelajari dahulu ilmu-ilmu tentang perpustakaan dan kepustakawan sehingga mereka dapat mengerjakan suatu pekerjaan sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari. Selain itu juga pustakawan menyesuaikan keahlian peran dan fungsinya masing-masing, serta mereka juga telah memiliki bekal dalam hal pendidikan ataupun pelatihan dibidang perpustakaan sehingga dapat menunjang kesejahteraan dan kemajuan organisasi perpustakaan tersebut.

c. Tugas, Pokok dan Fungsi Pustakawan

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9 Tahun 2014 Pasal 3, disebutkan bahwa Pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pada instansi pemerintah. Pada pasal 7 disebutkan bahwa tugas pokok pejabat fungsional pustakawan terbagi menjadi dua, yaitu: *Pertama*, Pustakawan tingkat terampil, pustakawan ini bertugas dalam pengorganisasian dan pendayagunaan

koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. *Kedua*, Pustakawan tingkat ahli, pustakawan ini bertugas dalam pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi serta pengkajian pengembangan perpustakaan.

Tugas pokok dan fungsi pustakawan yang dijadikan acuan penilaian dalam Pustakawan Berprestasi antara lain:

- 1) Pengembangan koleksi, meliputi: Kajian pengguna, Penyusunan dan revisi kebijakan pengembangan koleksi, dan Seleksi bahan perpustakaan.
- 2) Pengolahan bahan perpustakaan, meliputi: Katalogisasi, dan Klasifikasi.
- 3) Pelayanan pengguna, meliputi: Layanan sirkulasi, Layanan referensi, seperti penelusuran informasi, diseminasi informasi, literasi informasi/pendidikan pemustaka dan promosi.
- 4) Pengembangan sistem, meliputi: Pengembangan sistem otomasi perpustakaan/perpustakaan digital, dan Pengembangan sistem administrasi.

- 5) Karya tulis, meliputi: Seluruh karya pustakawan dalam bidang kepustakawanan, dan Ilmu perpustakaan/informasi atau dokumentasi.
- 6) Pengabdian kepada masyarakat berupa partisipasi atau keterlibatan dalam kegiatan kemasyarakatan seperti penyuluhan, bantuan pengelolaan perpustakaan dan lainnya.¹⁸

Dengan adanya tugas pokok dan fungsi yang sudah tersedia bagi pustakawan, maka pustakawan dapat mengerjakannya sesuai dengan keahlian dan kemampuan masing-masing. Dengan begitu pustakawan dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan standar prosedur perpustakaan, selain itu juga dapat mendukung pencapaian tujuan dari perpustakaan tersebut.

d. Kompetensi Pustakawan

Menurut UU No.13/2003 tentang Ketenagakerjaan : pasal 1 (10), kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil (PNS), berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Hal ini sejalan dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 46A Tahun 2003 21 November 2003. Kompetensi adalah kemampuan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil

¹⁸ Amrullah Hasbana, Standar kompetensi pustakawan sebagai instrument asesmen jabatan fungsional pustakawan”, Vol. 16 (Desember, 2017), 69-70.

berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Sebagai sebuah profesi, pustakawan dituntut memiliki beberapa kompetensi yaitu:

- 1) Kompetensi inti (*Core Competency*), kemampuan fungsional atau teknis.
- 2) Kompetensi penunjang (*Soft Competency*), kompetensi manajerial, kompetensi personal (memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi) dan kompetensi sosial.
- 3) Kompetensi profesional, kompetensi yang terkait pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen sebagai dasar penyediaan layanan.

Dengan adanya kompetensi yang seharusnya dimiliki pustakawan, akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu. Dalam upaya meningkatkan profesionalisme pustakawan, komponen yang harus diperhatikan dalam peningkatan kompetensi antara lain :

- 1) Penguasaan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta integritas pustakawan.

- 2) Kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepada pustakawan.
- 3) Kesesuaian dan persyaratan penempatan kerja pustakawan.
- 4) Pengakuan dan jaminan formal pustakawan kepada masyarakat.
- 5) Standar dan prosedur kerja pustakawan.
- 6) Standar kinerja (kualitas dan kuantitas) yang harus dicapai pustakawan.
- 7) Sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pustakawan.
- 8) Perangkat organisasi kompetensi pustakawan.¹⁹

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur paling penting dalam menghadapi persaingan kerja di era globalisasi. Sumber daya manusia yang tidak berkualitas akan tersingkir dan digantikan oleh sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus selalu meningkatkan kompetensi yang ada pada dirinya agar mampu meningkatkan kualitas kinerjanya di dalam bidang perpustakaan.

e. Standar Kompetensi Pustakawan

Standar kompetensi pustakawan merupakan kriteria minimal kompetensi pustakawan yang dikeluarkan oleh organisasi profesi.

¹⁹ Nurmalina, "Eksistensi dan kompetensi pustakawan", Vol. XV, No.1 (Januari-Juni, 2015), 230-231.

Standar kompetensi pustakawan berisi norma-norma, teknis kemampuan dan pembakuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya standar kompetensi ini dapat membedakan mana pekerjaan profesi dan yang bukan profesi. Selain itu juga akan memupuk sikap bagi anggota profesi untuk dapat memberikan layanan profesional sesuai dengan standar yang telah ditentukan.²⁰

Kompetensi pustakawan sebagai salah satu profesi yang dituntut agar profesional dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani kebutuhan informasi bagi pemakainya. Untuk memperoleh predikat profesional pustakawan harus memiliki kompetensi sesuai standar yang ditentukan. Standar kompetensi yang dikehendaki oleh organisasi profesi pustakawan di Amerika Serikat yaitu The US Special Libraries Association (US-SLA) membagi kompetensi menjadi 2 jenis yaitu :

- 1) Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional yang perlu ada pada diri pustakawan ialah pengetahuan dalam bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian sehingga pustakawan dapat menguasai hal tersebut dengan memiliki

²⁰ Rachman Hermawan dan Zufikar Zen, *Etika kepustakawanan suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*, 179.

latar belakang pendidikan perpustakaan.²¹ Sehingga pustakawan juga harus gemar membaca dalam mencari informasi-informasi serta dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru sebagai pendukung sumber informasi yang disediakan. Pustakawan juga perlu mempelajari ilmu teknologi, sebagai peningkatan efektivitas seluruh kegiatan perpustakaan seperti metode berbasis web. Selain itu dalam kegiatan manajemen dan penelitian ini pustakawan mampu mengevaluasi sumber daya bahan pustaka dan menemukan bahan pustaka terbaik untuk perpustakaan.

2) Kompetensi Individu

Kompetensi individu ini menggambarkan suatu keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif. Untuk menciptakan citra yang baik pustakawan dapat dilihat dari dua hal yaitu *hard skill* dan *soft skill*, yang pertama berhubungan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepustakawanan dan keperpustakaan, yang kedua kemampuan berpikir strategis

²¹ Amrullah Hasbana, "Standar Kompetensi Pustakawan Sebagai Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan", Vol. 16, (Desember, 2017) 71.'

sebagai perumusan kebijakan-kebijakan, wawasan masa depan dan kemampuan perencanaan strategis.²²

Sedangkan dalam SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja diwujudkan dalam 3 kelompok unit kompetensi yaitu :

1) Kompetensi Umum

Kompetensi umum adalah kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan. Pustakawan harus memiliki kompetensi umum yang meliputi: Mengoperasikan komputer tingkat dasar, Menyusun rencana kerja perpustakaan, Membuat laporan kerja perpustakaan. Kompetensi umum ini melekat dalam kompetensi umum dan khusus.

2) Kompetensi Inti

Kompetensi inti adalah kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. Kompetensi ini mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Kompetensi inti

²² Diah Kartikasari, "Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kinerja perpustakaan di UPT perpustakaan universitas negeri semarang", (Semarang, 2012), 3-4.

meliputi: Melakukan seleksi bahan perpustakaan, Melakukan pengadaan bahan perpustakaan, Melakukan pengatalogan deskriptif, Melakukan pengatalogan subjek, Melakukan perawatan bahan perpustakaan, Melakukan layanan sirkulasi, Melakukan layanan referensi, Melakukan penelusuran informasi sederhana, Melakukan promosi perpustakaan, Melakukan kegiatan literasi informasi, Memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan.

3) Kompetensi Khusus

Kompetensi khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, pustakawan harus melakukan kompetensi khusus ini jika ingin mengembangkan kemampuannya di bidang perpustakaan, meliputi: *Pertama*, Merancang tata ruang dan perabot perpustakaan; *Kedua*, Melakukan perbaikan bahan perpustakaan; *Ketiga*, Membuat literatur sekunder; *Keempat*, Melakukan penelusuran informasi kompleks; *Kelima*, Melakukan kajian perpustakaan; *Keenam*, Membuat karya tulis ilmiah.

4) Kompetensi Kunci

Kompetensi kunci adalah sikap kerja yang harus dimiliki pustakawan untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan

dalam pelaksanaan setiap unit kompetensi (Umum, Inti dan Khusus). Jadi yang dimaksud kompetensi ialah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam hal pekerjaan yang dimilikinya.²³

Sedangkan menurut Wicaksono, mengatakan bahwa komponen utama kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dikelompokkan kedalam empat jenis kompetensi, yang meliputi sebagai berikut²⁴:

1) Kompetensi Manajemen Informasi

Kemampuan pustakawan dalam mengatur informasi dan menyajikan kepada pengunjung perpustakaan. Dikarenakan informasi merupakan peranan penting didalam sebuah organisasi, tanpa adanya informasi maka organisasi tersebut akan kesulitan dalam berkontribusi satu dengan lainnya.²⁵

Dalam manajemen informasi ini berhubungan dengan *task achievement* yang dapat dilihat pada orientasi hasil, mempengaruhi, mengelola kinerja, inovasi, inisiatif dan keahlian teknis/gagasan.

²³ Venandy Putri Setyanti dan Sri Ati, "Analisis kinerja pustakawan diperpustakaan daerah kabupaten jepara berdasarkan standar kompetensi pustakawan", (Semarang, 2019), 2-3.

²⁴ Imam Nafiudin, "Pengaruh kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN)", (Lampung, 2019), 42.

²⁵ Jimmy Gaol, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta:Grasindo, 2008) 7.

2) Kompetensi Interpersonal

Kemampuan personal pustakawan yang berguna dalam berhubungan dengan pengguna dan sesama rekan kerja. Hal ini dapat terlihat dari komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap orang menangkap reaksi satu dengan lainnya secara langsung. Dengan ini kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan yang menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan baik kepada pengunjung.²⁶ Kompetensi ini dapat disebut *relationship* yang merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan cara berkomunikasi dan bekerja dengan baik kepada orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Dalam kompetensi ini berhubungan dengan kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, dan penyelesaian konflik.

3) Kompetensi Teknologi Informasi

Kemampuan pustakawan dalam menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi sebagai penunjang proses kegiatan kerja ataupun pelayanan di dalam sebuah

²⁶ Desy Selviana, Muhammad Nadjib dan Tuti Bahfiarti, “Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka”, Vol. 6, No. 1 (Januari-Juni, 2017), 73.

perpustakaan. dengan ini pustakawan dapat mengembangkan kompetensi intelektualnya tanpa meninggalkan kegiatan rutinitas kepustakawanan.²⁷ Selain itu kompetensi ini dapat disebut sebagai *transfer skill* yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

4) Kompetensi Manajemen

Kemampuan pustakawan dalam melakukan kegiatan manajemen administrasi di dalam perpustakaan atau keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja. Hal ini dapat disebut dengan *task achievement* yaitu kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik yang ditunjukkan pada orientasi hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, inovasi dan keahlian teknis/gagasan. Kompetensi ini menjadi proses mengoptimalkan dan meningkatkan kontribusi sumber daya manusia, material, anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan.²⁸ Manajemen yang menjadi dasar kegiatan di dalam sebuah perpustakaan ini merupakan hal penting yang harus ada pada diri seorang pustakawan, karena hal ini yang

²⁷ Mutiara Wahyuni, "Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi", Vol.09, No.02 (Oktober, 2015), 205.

²⁸ Usman, "Adiministrasi perpustakaan di Perguruan Tinggi", Vol. 5, No. 1 (Januari-Juni, 2015), 198.

dilakukan secara terus-menerus agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.²⁹

Dengan ini, pustakawan akan disebut profesional jika mampu meningkatkan kemajuan perpustakaan dan lingkungannya secara berkelanjutan. Pengembangan profesionalisme pada diri pustakawan sangatlah penting untuk menjamin ketersediaan dan pengelolaan layanan informasi yang efektif.³⁰

2. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan jasa. Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Supranto menyatakan bahwa "*Quality is the extent to which meet the requirements of people who use them*". Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.³¹

²⁹ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: DIVA press, 2012), 23.

³⁰ Wahid Nashihuddin dan Dwi Ridho Aulianto, "Strategi peningkatan kompetensi dan profesionalisme pustakawan diperpustakaan khusus", Vol. 24, No. 2 (Oktober, 2015), 53.

³¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 1.

Dalam pengelolaan layanan perpustakaan yang baik akan mendukung pencapaian tujuan dan fungsi perpustakaan agar sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Oleh karena itu, usaha untuk menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung memerlukan suatu perencanaan dan pengelolaan yang baik oleh penyedia layanan perpustakaan.

Kualitas jasa yang dihasilkan oleh barang atau jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan menghilangkan pelayanan yang membosankan.

Menurut Tjiptono, “kualitas jasa merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas seringkali disamakan dengan mutu, yang dimana mutu merupakan keseluruhan ciri dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.³²

³² Didin fatihudi dan Anang firmansyah, *Pemasaran jasa strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), 191.

Dapat disimpulkan, bahwa kualitas merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah organisasi. Kualitas yang didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu hasil yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan. Dikarenakan kualitas ini menyesuaikan selera dan harapan konsumen pada jasa yang diberikan maka perlu adanya perubahan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu layanan untuk pengontrolan kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi. Dalam manajemen perpustakaan, penilaian perpustakaan akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka.³³

b. Pengertian Layanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Ini berarti

³³ Dini Afrianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah", (Skripsi, Jambi, Fakultas Adab dan Humaniora).

pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali. Sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan yang kedua kali datang ke perpustakaan.

Menurut Sagimun, mengatakan bahwa “Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika kebutuhan para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan”. Dengan ini yang menjadi penekanan utama dalam hal pelayanan adalah bagaimana upaya untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna, sehingga pengguna merasa puas. Sehingga ketika kita tarik dalam konteks perpustakaan, artinya bagaimana caranya para pustakawan menerapkan pelayanan yang berkualitas ketika melayani pemustaka.³⁴

Karena pemberian jasa yang sangat terlihat di dalam sebuah perpustakaan adalah bagian pelayanan, yang dimana bagian ini mempertemukan langsung antara petugas perpustakaan dan pemustakanya. Oleh karena itulah, bagian pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik oleh penggunanya apabila pelayanan yang dilakukan

³⁴ Rhoni Rodin, “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi”, *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* Vol. III, No. 1, (2015).

baik, dan pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pengguna.

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas ini menjadi upaya tersendiri dalam memberikan layanan terbaik bagi pemustaka yang berorientasi pada kepentingan pemustaka sehingga memungkinkan petugas perpustakaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila petugas perpustakaan memperlihatkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.³⁵

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ini mempunyai ciri tersendiri yang baik meliputi kebaikan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada pengunjung atau pelanggan yang secara berkesan sehingga dapat langsung dirasakan oleh pengunjung atau pelanggan pada saat itu juga.³⁶

c. Karakteristik Layanan

Menurut Tjiptono, terdapat empat karakteristik utama di dalam kualitas pelayanan/jasa. Yaitu :

³⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka*, 4.

³⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2013), 18.

1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian pembeli jasa akan mencari tanda bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang dilihat.

2) Tidak Terpisahkan (*inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan jika dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan dari jasa tersebut.

3) Bervariasi (*variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut disediakan.

4) Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan, daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti. Karena menghasilkan jasa dimuka adalah mudah, akan tetapi jika permintaan berubah-ubah naik turun maka masalah yang sulit akan muncul.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan atau jasa ini merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan melalui tindakan ataupun perbuatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa atau pelayanan tersebut.³⁷

d. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut dapat dinilai baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau memakai kembali jasa dari perusahaan tersebut.

Menurut Parasuraman, menjelaskan terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu³⁸ :

- 1) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan jasa/layanan dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya dalam membantu pengunjung serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai

³⁷ Fandy Tjiptono, *Service management mewujudkan pelayanan prima*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 17.

³⁸ Untung Sriwidodo dan Rully Tri Inriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", Vo.10, No.2 (Oktober, 2010), 166-167.

dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan. dimensi ini lebih kepada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pengunjung perpustakaan.

- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan pemberian pelayanan sesuai harapan pengunjung dengan ketepatan waktu.
- 3) Jaminan (*assurance*), yakni kemampuan pustakawan dalam pemberian layanan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pengunjung bahwa pihak pemberi layanan (pustakawan) mampu untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan. seperti halnya dalam pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan.
- 4) Empati (*empathy*), yaitu perhatian secara individual terhadap pengunjung seperti kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dengan para pustakawan dan usaha pustakawan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan.

5) Bukti fisik (*tangibles*), yakni kemampuan pustakawan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik serta fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan oleh para pengunjung perpustakaan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

Dengan ini kualitas pelayanan pun dapat menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan kepada orang-orang yang menerima pelayanan sesuai yang diberikan secara maksimal kepada penerima layanan.

3. Konsep Perpustakaan

a. Pengertian perpustakaan

Dalam undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dalam Pasal 1, disebutkan bahwa perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang aku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan yang merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis

menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.³⁹

Perpustakaan berasal dari kata dasar *pustaka*. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, *pustaka* artinya kitab, buku atau buku primbon. Dalam bahasa Inggris, dikenal dengan *Library*. Istilah *Library* yang berasal dari Bahasa Latin yaitu *liber* atau *libri* yang artinya buku. Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung tempat menyimpan buku-buku untuk dibaca.⁴⁰ Menurut Taslimah Yusuf “Perpustakaan adalah tempat menyimpan berbagai jenis bahan bacaan, yang dapat memberikan manfaat dengan membaca untuk menambah pengetahuan, mencari informasi atau sekedar mendapat hiburan”.

Hakikat perpustakaan adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi belajar bagi masyarakat. Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar. Sedangkan Wafford, menerjemahkan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat umum.

³⁹ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Bui Askara, 2006), 3.

⁴⁰ Fandi Tjiptono, *Service management: mewujudkan pelayanan prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 95.

Lebih luas lagi pengertian perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.⁴¹

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat penting bagi masyarakat untuk mencari ilmu pengetahuan serta informasi-informasi dari berbagai bidang. Dengan ini masyarakat dapat mengetahui apa yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Masyarakat juga dapat mencari koleksi buku sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah disediakan oleh perpustakaan, maka hal ini dapat mempermudah para pengunjung dalam menggunakan koleksi buku perpustakaan.

b. Tugas dan Fungsi Perpustakaan

Tugas pokok dan fungsi perpustakaan perlu dirumuskan dengan baik agar dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan.⁴² Sebuah perpustakaan memiliki tugas tugas atau kegiatan utama, yaitu:

⁴¹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 1-3.

⁴² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan perpustakaan sekolah*, 5.

- 1) Menghimpun atau mengumpulkan, mendayagunakan, memelihara dan membina secara terus-menerus bahan koleksi atau sumber informasi dalam bentuk apa saja.
- 2) Mengolah sumber informasi yang telah dihimpun dengan menggunakan sistem dan cara tertentu, sejak dari bahan-bahan tersebut dating keperpustakaan sampai siap untuk disajikan atau dilayankan kepada para pengguna.
- 3) Menyebarkan sumber informasi atau bahan-bahan pustaka kepada segenap anggota yang membutuhkannya sesuai dengan kepentingannya yang berbeda satu dengan yang lainnya.⁴³

Dari ketiga tugas utama yang dilaksanakan didalam perpustakaan dapat disimpulkan bahwa tugas pokok sebuah perpustakaan yakni menunjang proses pendidikan dengan menyediakan bahan-bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan dan ilmu pengetahuan tambahan lainnya, kemudian disusun berdasarkan tata cara yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Sedangkan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon memiliki tugas pokok tersendiri yaitu, membantu Walikota dalam melaksanakan urusan Pemerintah Daerah

⁴³ Muhammad Yusup Pawit, *Pedoman penyelenggaraan perputakaan sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), 7.

yang menjadi kewenangan daerah, dan tugas perbantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah.

Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Kota Cilegon mempunyai fungsi sebagai berikut⁴⁴:

- 1) Pengelolaan perpustakaan tingkat Daerah.
- 2) Pembudayaan gemar membaca tingkat Daerah.
- 3) Pelestarian naskah kuno milik Daerah.
- 4) Pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh pemerintah Daerah.
- 5) Pengelolaan arsip dinamis Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah
- 6) Pengelolaan arsip statis yang diciptakan oleh Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, perusahaan swasta yang kantor usahanya dalam 1 (satu) Daerah, Organisasi kemasyarakatan tingkat Daerah, Organisasi politik tingkat Daerah, pemerintahan desa dan tokoh masyarakat tingkat Daerah.
- 7) Pengelolaan simpul jaringan dalam Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) melalui Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) pada tingkat Daerah.

⁴⁴ Renstra DPAD Kota Cilegon Periode 2021-2026, 5-6.

- 8) Pemusnahan arsip di lingkup Pemerintah Daerah yang memiliki retensi dibawah 10 (sepuluh) tahun.
- 9) Perlindungan dan penyelamatan arsip akibat bencana yang berskala Daerah.
- 10) Penyelamatan arsip Perangkat Daerah yang digabung dan/atau dibubarkan, serta pemekaran Kecamatan dan Kelurahan.
- 11) Melakukan autentikasi arsip statis yang pengelolaannya menjadi kewenangan Daerah yang dinyatakan hilang dalam bentuk daftar pencarian arsip.
- 12) Melakukan pencarian arsip statis yang pengelolaannya menjadi kewenangan Daerah yang dinyatakan hilang dalam bentuk daftar pencarian arsip.
- 13) Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup yang disimpan di lembaga kearsipan Daerah.
- 14) Pelaksanaan koordinasi tugas lingkup Dinas pada Asisten Sekda sesuai bidang tugasnya.

c. Tujuan dan Manfaat Perpustakaan

Perpustakaan yang bertujuan menyerap dan menghimpun informasi, menumbuhkan minat baca, serta membantu perkembangan kecakapan Bahasa dan daya pikir. Sebuah perpustakaan tidak hanya mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, akan tetapi

diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mencari informasi yang dibutuhkan.⁴⁵ Tujuan tersebut yaitu :

- 1) Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan.
- 2) Menyediakan informasi yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari.
- 3) Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

Selain itu, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Cilegon memiliki tujuan yaitu terciptanya kinerja yang lebih baik, terkoordinasi dan berkesinambungan sehingga tercapai apa yang menjadi sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan serta terwujudnya profesionalisme kerja pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.⁴⁶

Menurut Cella, manfaat dari keberadaan perpustakaan sekolah adalah merangsang minat baca baik pada guru dan siswa, merupakan sumber literatur yang paling dekat, perpustakaan sebagai pusat

⁴⁵ Rizal Saiful Haq, dkk., “Pengantar manajemen perpustakaan madrasah”, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2006), 33.

⁴⁶ Renstra DPAD Kota Cilegon Periode 2021-2026, 4.

sumber informasi dan sumber pembelajaran menulis.⁴⁷ Selain itu manfaat dari perpustakaan diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mempercepat penguasaan teknik membaca.
- 2) Melatih peserta belajar pada arah tanggung jawab dan teknologi.
- 3) Membantu guru untuk menemukan sumber-sumber pengajaran.
- 4) Membantu seluruh elemen pendidikan dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.
- 5) Membantu peserta didik dalam kelancaran tugas-tugas belajarnya.
- 6) Menanamkan kebiasaan belajar mandiri oleh peserta didik tanpa bimbingan guru secara langsung.
- 7) Menimbulkan kecintaan peserta didik terhadap kegiatan pengetahuan, baik yang telah dipelajari maupun yang belum dipelajari.

⁴⁷ Rio novrilian dan Yunaldi, "Pemanfaat Perpustakaan Sekolah Sebagai Pusat Sumber Belajar Di Sekolah Dasar Negeri 23 Painan Utara", Vol. I, No. 1, (2012), 142.

Dengan ini dapat dilihat bahwa perpustakaan dapat membantu masyarakat menyelesaikan tugasnya, karena itulah perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang proses kegiatan belajar mengajar dan membantu dalam mencari informasi.

d. Sistem Layanan Perpustakaan

Sistem pelayanan perpustakaan merupakan salah satu bagian dari rangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Secara umum, sistem pelayanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan tertutup (*Closed Access System*) dan sistem layanan terbuka (*Open Access System*).⁴⁸ Berikut ini adalah uraian mengenai sistem layanan perpustakaan.

1) Layanan sistem tertutup (*Closed Access System*)

Layanan sistem tertutup merupakan sistem layanan perpustakaan yang tidak memperbolehkan para pengguna perpustakaan mencari dan menelusuri sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan dari perpustakaan.⁴⁹

2) Layanan sistem terbuka (*Open Access System*)

Layanan sistem terbuka merupakan sistem layanan yang memperbolehkan para pengguna memilih, menemukan dan

⁴⁸ Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, 167.

⁴⁹ Rizal Saiful Haq, dkk., *Pengantar manajemen perpustakaan madrasah*, 103.

mengambil sendiri secara langsung bahan pustaka yang dibutuhkan.⁵⁰

Dari kedua sistem layanan tersebut masing-masing memiliki kekurangan dan kelebihan tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna perpustakaan. Seperti pada sistem layanan terbuka, resiko kehilangan buku sangatlah besar namun para pengguna perpustakaan lebih leluasa dalam menggunakan koleksi. Sedangkan sistem layanan tertutup para pengguna tidak dapat mencari dan menemukan koleksi secara mandiri akan tetapi hal ini dapat meminimalisir resiko kehilangan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

e. Jenis Layanan Perpustakaan

Sebagai sebuah unit kerja, perpustakaan terdiri dari beberapa bagian seperti pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, dan bagian layanan bahan pustaka. Bagian layanan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian layanan berhubungan secara langsung dengan pengguna perpustakaan,. Berikut ini adalah jenis-jenis layanan perpustakaan.

⁵⁰ Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, 170.

1) Layana Ruang Baca

Layanan ini memberikan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Dalam layanan ini perpustakaan menyediakan tempat untuk membaca bagi para pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam melainkan hanya memanfaatkannya di perpustakaan.

2) Layanan Sirkulasi

Kegiatan yang melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Tugas pokok bagian sirkulasi adalah melayani para pengguna yang akan meminjam dan mengembalikan bahan koleksi perpustakaan.⁵¹

3) Layanan Referensi

Kegiatan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan bimbingan belajar.⁵² Dalam pelayanan ini petugas perpustakaan memberikan informasi kepada para pengguna mengenai keberadaan koleksi referensi.

⁵¹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, 172 & 174.

⁵² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan perpustakaan sekolah*, 133.

4) Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Layanan teknologi informasi dan komunikasi adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu guna mencapai layanan prima.⁵³

Dengan ini perpustakaan harus mampu menyediakan ruang baca, pengaturan sirkulasi yang baik, penyediaan referensi yang sesuai dengan kebutuhan, serta mampu mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Karena ini akan dapat membantu para pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

f. Manajemen Perpustakaan

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Menurut Luther Gullick, ia mengatakan bahwa :

Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih manfaat bagi kemanusiaan. Perpustakaan bukan sekedar gedung/ruang sebagai tempat koleksi tetapi juga sistem informasi. Sebagai sistem informasi, perpustakaan memiliki aktivitas

⁵³ I Putu Suhartika, "Implementasi teknologi informasi sebagai usaha peningkatan mutu layanan perpustakaan", *Majalah online visi pustaka* Vol. VI, No.2, (Desember, 2004), 3.

pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyebaran informasi.

Manajemen perpustakaan pada dasarnya adalah proses mengoptimalkan kontribusi manusia, material, anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka kegiatan manajemen perpustakaan dapat dilaksanakan atau direalisasikan.⁵⁴

Fungsi dalam manajemen itu sendiri yaitu kegiatan-kegiatan yang dilakukan sesuai dengan fungsinya masing-masing dengan mengikuti tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Manajemen memiliki 4 fungsi dasar yang menjadi gambaran sebuah proses manajemen, yaitu:

- 1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan ini menyesuaikan tugas yang harus dilakukan untuk mempertahankan tujuan organisasi, sebagaimana tugas harus dilaksanakan dan memberitahukan kapan harus dikerjakan.

⁵⁴ Sudirman Anwar, Said Maskur, dan Muhammad Jailani, *Manajemen perpustakaan*, (Riau: Indra Gilr Com, 2019), 2 & 12.

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian ini bertugas untuk membagi hasil dari sebuah perencanaan yang telah disusun kepada setiap orang ataupun grup yang didalam organisasi.

3) Pengarahan (*actuating*)

Pengarahan ini diberikan kepada seluruh anggota agar dapat saling bekerjasama dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan.

4) Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian ini merupakan pengukuran dan perbaikan untuk seluruh anggota, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan dapat diselenggarakan.

Manajemen perpustakaan merupakan suatu proses pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia (pustakawan) dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan yang didasarkan pada prinsip-prinsip organisasi perpustakaan dan teori-teori yang ada dalam perpustakaan.⁵⁵

Di dalam manajemen perpustakaan, terdapat organisasi perpustakaan yang dimana organisasi merupakan suatu bentuk kerja sama antara sekelompok orang berdasarkan suatu keterikatan untuk

⁵⁵ Sudirman Anwar, Said Masku, dan Muhammad Jailani, *Manajemen perpustakaan*. 6,7 & 12.

mencapai suatu tujuan bersama yang tertentu.⁵⁶ Untuk struktur organisasi perpustakaan akan menggambarkan struktur tata pembagian kerja dan struktur organisasi perpustakaan semestinya mencakup tiga hal, yaitu struktur kerangka, kelompok orang-orang tertentu dan sistem atau Sistema.

Setiap perpustakaan merupakan sebuah organisasi, baik yang berdiri sendiri maupun bagian dari organisasi yang mengkoordinasikan kegiatan perpustakaan. Untuk struktur organisasi didalam sebuah perpustakaan tergantung pada jenis perpustakaan tersebut. Jika jenis perpustakaan tersebut seperti perpustakaan nasional maka struktur organisasinya pun akan lebih besar, namun jika perpustakaan sekolah maka struktur organisasinya lebih sedikit karena volume pekerjaan yang relatif kecil.

Karena itulah pentingnya sebuah struktur organisasi di setiap perpustakaan, hal ini merupakan bentuk/figure yang menggambarkan beberapa hal seperti :

- 1) Formasi jabatan, yaitu letak jabatan yang harus diisi dengan orang-orang yang tepat dan diberikan batasan ruang lingkup.
- 2) Garis komunikasi, perintah dan laporan serta kerja sama.

Didalam organisasi yang sehat harus tergambar jalannya

⁵⁶ Zulfikar zen, *Manajemen perpustakaan*, (Jakarta:Sagung Seto, 2006), 46.

arus komunikasi yang tidak hanya satu arah tetapi paling tidak ada dua arah, yaitu perintah dan laporan.

- 3) Tugas, wewenang dan tanggung jawab. Hal ini diperlukan karena semua tugas tidak dapat dikerjakan oleh satu orang atau satu bidang saja. Oleh sebab itu didalam organisasi perpustakaan harus ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab secara tegas.
- 4) Kebutuhan pegawai, pegawai ini untuk mengisi seluruh formasi dan menjalankan semua tugas dan fungsinya masing-masing. Jadi pengisian pegawai didasarkan atau kebutuhan dan formasi yang tersedia.⁵⁷

Maka dengan adanya organisasi didalam sebuah perpustakaan akan memberikan kemudahan bagi para petugas perpustakaan dalam bekerja. Dengan ini dapat menjalin komunikasi yang baik antara satu dengan lainnya, hal ini akan membuat organisasi menjadi lebih efektif dan efisien dalam mengerjakan tugasnya. Karena itu dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas, serta dapat mempermudah proses pencapaian tujuan dari organisasi perpustakaan.

⁵⁷ Zulfikar zen, *Manajemen perpustakaan*, 55-57.

B. Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian Diah Kartikasari, Tahun 2012. Dengan judul “*Pengaruh pustakawan terhadap kinerja perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*” Mahasiswa Universitas Diponegoro Program studi Ilmu Perpustakaan. Di dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan UPT perpustakaan universitas negeri semarang mempunyai kompetensi di bidangnya dan sebanyak 47,4% atau 46 responden menyatakan bahwa kinerja perpustakaan masih kurang. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kinerja perpustakaan. Sedangkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,366 > 1,661$ yang artinya kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan. Persamaan dari penelitian ini dapat dilihat dari judul besar yaitu tentang pustakawan, yakni peneliti lebih fokus kepada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan di dalam penelitian ini lebih membahas apakah kualitas pustakawan berkaitan dengan kinerja perpustakaan. Selain itu penelitian ini juga metode survei yang didukung dengan analisis deskriptif. Untuk pengambilan sampel penelitian

menggunakan teknik sampling insidental, dengan pengumpulan data melalui kuesioner, studi pustaka dan wawancara.

2. Hasil penelitian Rd. Erni Fitriani, Bambang Utoyo dan Nur Effendi, Tahun 2018. Dengan judul “*Pengaruh kompetensi, kompensasi, iklim organisasi dan etos kerja pustakawan terhadap kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Kota Bandar Lampung*” Mahasiswa Universitas Lampung. Di dalam penelitian ini menyatakan secara parsial bahwa kompetensi berpengaruh besar 65,4% terhadap kinerja pustakawan, kompensasi berpengaruh sebesar 62,6% terhadap kinerja pustakawan, iklim organisasi berpengaruh sebesar 59,4% terhadap kinerja pustakawan, dan etos kerja berpengaruh sebesar 53% terhadap kinerja pustakawan. Secara simultan kompetensi, kompensasi, iklim organisasi dan etos kerja berpengaruh sebesar 88,9% terhadap kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi negeri di kota bandar lampung. Persamaan dari penelitian ini yaitu terdapat kompetensi yang harus tersedia pada diri seorang pustakawan, perbedaannya dalam penelitian ini lebih kepada kinerja pustakawannya sedangkan peneliti kepada kualitas layanan perpustakaan. Metode yang digunakan kuantitatif dengan

teknik total sampling, dengan pengumpulan data melalui data primer dan data sekunder.

3. Hasil penelitian Lucky Dewi Pamungkas, Endah Setyowati dan Hermintatik, Tahun 2015. Dengan judul “*Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap prestasi kerja (studi pada perpustakaan Universitas Brawijaya)*” Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang. Di dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan interpersonal dan sikap profesional berpengaruh terhadap prestasi kerja. Pengetahuan dan sikap profesional secara parsial mampu memberikan pengaruh kepada prestasi kerja, sedangkan keterampilan interpersonal secara parsial tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja pustakawan universitas brawijaya. Persamaan dari penelitian ini adalah kompetensi pustakawan, namun dalam penelitian ini lebih ke pengaruh kompetensi pustakawan terhadap prestasi kerja. Sedangkan peneliti lebih ke pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Untuk tempat penelitian ini di perpustakaan Universitas Brawijaya, sedangkan peneliti di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Metode yang digunakan explanatory research dengan menggunakan 18 pustakawan sampel sekaligus populasi, data diperoleh melalui kuesioner.

4. Hasil penelitian Eka Fitriyani dan Hengky Pramusinto, Tahun 2018. Dengan judul "*Pengaruh fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat*" Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Di dalam penelitian ini menyatakan dari hasil analisis diperoleh uji simultan F_{hitung} sebesar 28,145 dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka ini berarti secara simultan maupun parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan, kualitas layanan dan kinerja pustakawan terhadap minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan daerah kabupaten pemalang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas layanan, perbedaannya kualitas layanan dalam penelitian ini untuk mengukur minat kunjungan masyarakat ke perpustakaan. Sedangkan peneliti menggunakan kualitas layanan ini sebagai pengaruh dari kompetensi pustakawan yang tersedia di perpustakaan. Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik insidental sampling untuk menentukan sampel. untuk pengumpulan data melalui angket, observasi, dokumentasi dan wawancara.
5. Hasil penelitian Khusnun Nadhifah, Tahun 2020. Dengan judul "*Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan*

perpustakaan Universitas Jember” Mahasiswa Universitas Jember. Didalam penelitian ini menyatakan bahwa dengan analisis software SmartPLS 2 (*Partial Least Square*) bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan dengan persentase 83,1%. Nilai terbesar ditunjukkan pada indikator pengetahuan, yaitu pustakawan memahami tentang pelayanan ($X_{1.1}$) dengan persentase 76%. Sedangkan, variable kompetensi pustakawan (X) yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas layanan adalah pada indikator pustakawan menyenangkan dalam melayani ($X_{2.1}$) sejumlah 92,12%. Persamaan dalam penelitian ini adalah judul besarnya yaitu pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan, yang membedakan tempat penelitian yang digunakan. Jika dalam penelitian ini pada perpustakaan Universitas Jember, sedangkan peneliti menggunakan Perpustakaan Daerah. Selain itu juga untuk teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan yang digunakan oleh peneliti. Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik sampling kuota untuk menentukan sampel. untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka.

Dapat dilihat dari hasil penelitian di atas, bahwa kompetensi pustakawan merupakan hal penting yang wajib dimiliki oleh seorang pustakawan. Pustakawan yang mengelola dan melayani sebuah perpustakaan, maka harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar kompetensi pustakawan. Peneliti memfokuskan dalam penelitian ini kepada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Cilegon. Dengan adanya kompetensi pustakawan yang tersedia sesuai dengan standar kompetensi pustakawan dapat memberikan pengaruh pada kualitas layanan perpustakaan kepada para pengunjung.

Sehingga layanan yang diberikan kepada para pengunjung dapat dirasakan secara maksimal, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung perpustakaan. Dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas serta pustakawan yang memiliki kompetensi sesuai, akan dapat menumbuhkan minat tersendiri kepada para pengunjung untuk selalu datang atau berkunjung ke perpustakaan.

C. Kerangka Berpikir

Kompetensi pustakawan yang menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya di bidang perpustakaan sesuai dengan standar kompetensi pustakawan yang

telah ditetapkan. Adapun ketentuan standar kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dikelompokkan menjadi empat jenis kompetensi, yaitu: Kompetensi Manajemen Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber-sumber informasi yang terdapat di perpustakaan. Kompetensi Interpersonal, yaitu kemampuan personal pustakawan dalam berkomunikasi saat berhubungan dengan pengguna dan sesama rekan kerja. Kompetensi Teknologi Informasi, yaitu kemampuan pustakawan dalam menggunakan perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses pekerjaan.. Kompetensi Manajemen, yaitu kemampuan pustakawan dalam mengelola kegiatan-kegiatan di dalam perpustakaan.

Selain itu juga, didalam sebuah perpustakaan yang menjadi daya tarik yaitu dalam pelayanannya. Dengan cara pelayanan para pustakawan dalam melayani pemustaka untuk membantu mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Karena pelayanan ini menjadi pemenuhan dan kepuasan para pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yaitu :

Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas perpustakaan untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

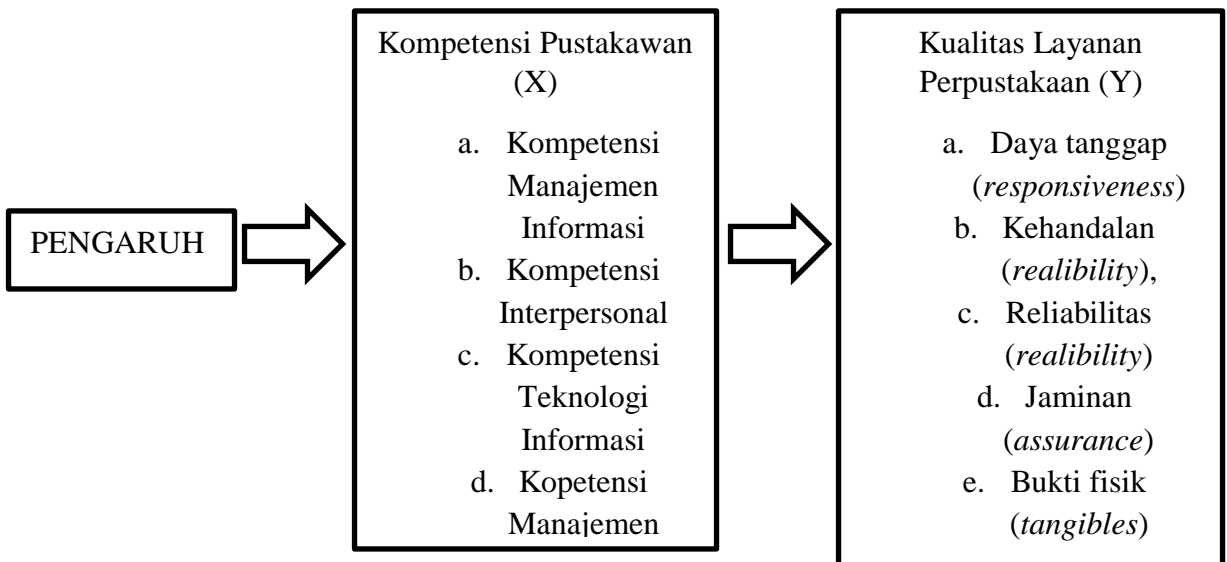
Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para petugas mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan dan dapat menciptakan rasa aman bagi para pengunjungnya. Jaminan juga berarti para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengunjung.

Empati (*empathy*), berarti petugas memahami masalah para pengunjungnya dan bertindak demi kepentingan pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perpustakaan serta penampilan fisik petugas perpustakaan.

Model konseptual yang mendasari kerangka berpikir dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

D. Pengajuan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon

2. Hipotesis Nihil (H_0)

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon