

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang deskripsi data hasil penelitian untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik distribusi skor subjek penelitian masing-masing variabel yang diteliti, yaitu kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan. selanjutnya disajikan perhitungan persyaratan analisis, yaitu uji normalitas. Pada bagian akhir dilakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil penelitian.

A. Deskripsi Data

Data yang dideskripsikan merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan instrumen-instrumen yang dikembangkan.

1. Kompetensi Pustakawan

Data yang diperoleh dalam penelitian mengenai kompetensi pustakawan dengan jumlah responden 37 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data dalam angket kompetensi pustakawan, diketahui bahwa skor terendah 50¹ dan skor tertinggi 125². Total jumlah keseluruhan 3763³,

¹ Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

² Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

³ Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

Perhitungan data secara kelompok rata-rata (*mean*) 102,38⁴; *median* 103,00⁵; *modus* 102,3⁶; *varians* 279,45⁷; dan *standar deviasi* 16,72⁸.

Tingkat kompetensi pustakawan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20% = Sangat Tidak Baik

21% - 40% = Tidak Baik

41% - 60% = Cukup Baik

61% - 80% = Baik

81% - 90% = Sangat Baik

91% - 100% = Sempurna

Tingkat ketercapaian kompetensi pustakawan berdasarkan perhitungan rata-rata di bandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 82% tergolong dalam kategori sangat baik. Hal ini didasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{102,38}{125} \times 100 = 82\%$$

⁴ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian e.

⁵ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian g.

⁶ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian f.

⁷ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian h.

⁸ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian h.

Kesimpulan tingkat kompetensi pustakawan berdasarkan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat tinggi. Data variabel kompetensi pustakawan jika disajikan dalam bentuk tabel frekuensi sebagai berikut:

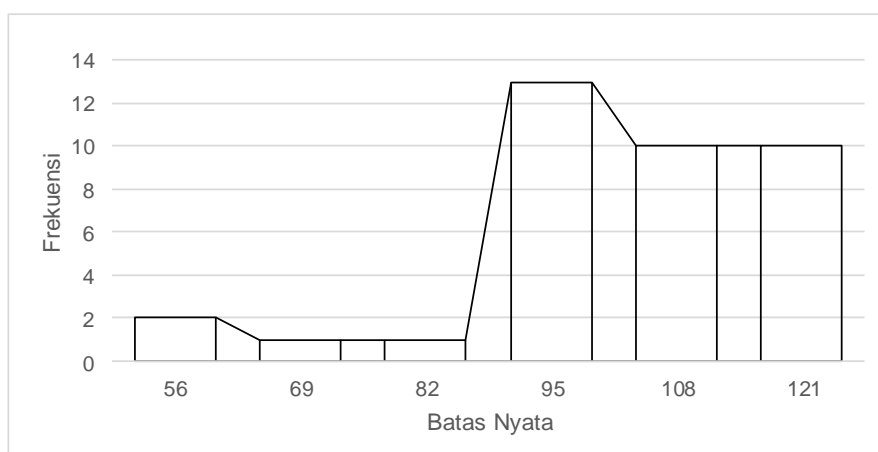
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pustakawan

Interval	F	Fr (%)
50 - 62	2	5
63 - 75	1	3
76 - 88	1	3
89 - 101	13	35
102 - 114	10	27
115 - 127	10	27
	37	100

Tabel 4.1 menunjukkan kompetensi pustakawan pada interval 50–62 dengan batas nyata 56 frekuensinya mencapai 2 orang dan merupakan 5% dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada interval 63–75 dengan batas nyata 69 frekuensinya mencapai 1 orang dan merupakan 3% dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada interval 76-88 dengan batas nyata 82 frekuensinya 1 orang dan merupakan 3% dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada interval 89-101 dengan batas nyata 95 frekuensinya 13 orang dan merupakan 35% dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada interval 102-114 dengan batas nyata 108 frekuensinya 10 orang dan merupakan 27% dari 37 responden.

Kompetensi pustakawan pada interval 115-127 dengan batas nyata 121 frekuensinya 10 orang dan merupakan 27% dari 37 responden.

Jadi, distribusi tertinggi pada tingkat kompetensi pustakawan berada pada interval 89-101 dengan batas nyata 95 yaitu 13 orang jika dipresentasikan yaitu sekitar 35% dari 37 responden. Sedangkan distribusi terendah kompetensi pustakawan berada pada interval 50-62 dengan batas nyata 56 yaitu 2 orang jika dipresentasikan yaitu sekitar 5% dari 37 responden..



Gambar 4. 1 Grafik Histogram dan Poligon Frekuensi Kompetensi Pustakawan

Gambar 4.1 menunjukkan histogram kompetensi pustakawan pada batas nyata 56 frekuensinya mencapai 2 orang dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada batas nyata 69 frekuensinya mencapai 1 orang dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada batas nyata 82 mencapai 1 orang dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada

batas nyata 95 mencapai 13 orang dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada batas nyata 108 mencapai 10 orang dari 37 responden. Kompetensi pustakawan pada batas nyata 121 ,mencapai 10 orang dari 37 responden.

Kesimpulan histogram menunjukkan sebaran data cukup merata dan baik serta bervariasi pada kategori sangat baik, tidak baik, baik, sangat baik dan sempurna. Dan garis lengkung polygon membentuk menunjukkan sebaran data terbesar pada kelompok rata-rata, sebagian kecil pada kelompok dibawah rata-rata dan sebagian kecil diatas kelompok rata-rata.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Data yang diperoleh dalam penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan jumlah responden 37 orang yang disusun berdasarkan skor terendah sampai skor tertinggi. Berdasarkan hasil data angket kualitas layanan perpustakaan, diketahui bahwa skor terendah 50⁹ dan skor tertinggi 125¹⁰. Total jumlah keseluruhan 3861¹¹, Perhitungan data secara kelompok rata-rata (*mean*) 103,43¹²; *median*

⁹ Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

¹⁰ Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

¹¹ Data Lengkap Ada Dilampiran Tabel L.4

¹² Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian e.

102,71¹³; *modus* 98,71¹⁴; *varians* 1121922,19¹⁵; *standar deviasi* 1059,21¹⁶.

Tingkat kualitas layanan perpustakaan didasarkan tingkat ketercapaian rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dikategorikan sebagai berikut:

0% - 20% = Sangat Tidak Baik

21% - 40% = Tidak Baik

41% - 60% = Cukup Baik

61% - 80% = Baik

81% - 90% = Sangat Baik

91% - 100% = Sempurna

Tingkat ketercapaian kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perhitungan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal dalam penelitian ini mencapai 83% tergolong dalam kategori sangat baik. Hal ini didasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100 = \frac{103,43}{125} \times 100 = 83\%$$

¹³ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian g.

¹⁴ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian f.

¹⁵ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian h

¹⁶ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian h.

Kesimpulan tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan rata-rata dibandingkan dengan skor maksimum ideal termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat tinggi. Data variabel kualitas layanan perpustakaan jika disajikan dalam bentuk tabel frekuensi sebagai berikut:

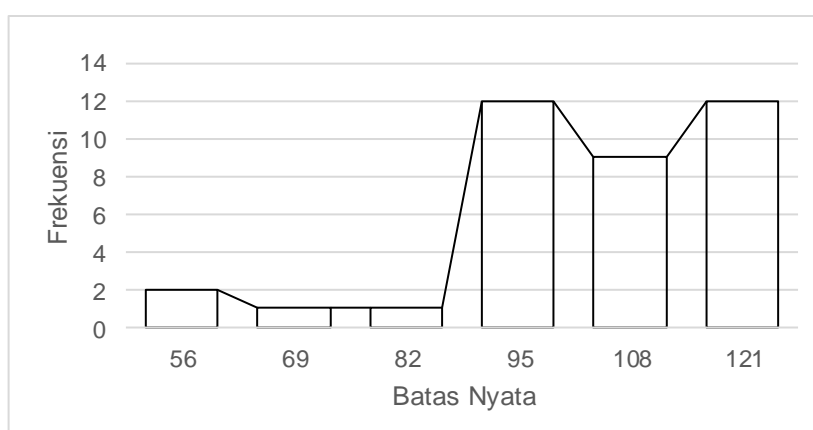
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Interval	F	Fr (%)
50 - 62	2	5
63 - 75	1	3
76 - 88	1	3
89 - 101	12	32
102 - 114	9	24
115 - 127	12	32
	37	100

Tabel 4.2 menunjukkan kualitas layanan perpustakaan pada interval 50-62 dengan batas nyata 56 frekuensinya mencapai 2 orang dan merupakan 5% dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan pada interval 63-75 dengan batas nyata 69 frekuensinya mencapai 1 orang dan merupakan 3% dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan pada interval 76-88 dengan batas nyata 82 frekuensinya 1 orang dan merupakan 3% dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan pada interval 89-101 dengan batas nyata 95 frekuensinya 12 orang dan merupakan 32% dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan pada interval 102-114 dengan batas nyata 108 frekuensinya 9 orang dan

merupakan 24% dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan pada interval 115-127 dengan batas nyata 121 frekuensinya 12 orang dan merupakan 32% dari 37 responden.

Jadi, distribusi tertinggi pada tingkat kualitas layanan perpustakaan berada pada interval 89-101 dengan batas nyata 95 yaitu 12 orang jika dipresentasikan yaitu sekitar 32% dari 37 responden. Sedangkan distribusi terendah pada interval 50-62 dengan batas nyata 56 yaitu 2 orang jika dipresentasikan yaitu sekitar 5% dari 37 responden.



Gambar 4. 2 Grafik Histogram dan Poligon Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Gambar 4.2 menunjukkan histogram kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 56 frekuensinya mencapai 2 orang dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 69 frekuensinya mencapai 1 orang dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 82 frekuensinya 1 orang dari 37

responden. Kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 95 frekuensinya 12 orang dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 108 frekuensinya 9 orang dari 37 responden. Kualitas layanan perpustakaan dengan batas nyata 121 frekuensinya 12 orang dari 37 responden.

Kesimpulan histogram menunjukkan sebaran data cukup merata dan baik serta bervariasi pada kategori sangat baik, tidak baik, baik, sangat baik dan sempurna. Dan garis lengkung polygon membentuk menunjukkan sebaran data terbesar pada kelompok rata-rata, sebagian kecil pada kelompok dibawah rata-rata dan sebagian kecil diatas kelompok rata-rata.

B. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan suatu alat ukur yang dikatakan valid, jika alat tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Caranya dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing butir instrumen pernyataan dengan skor individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer program Microsoft excel. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 37 responden.

Pengambilan keputusan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,05$.

a) Uji Validitas Kompetensi Pustakawan

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas instrumen variabel kompetensi pustakawan dengan 25 butir pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Daftar Hasil Uji Validitas Instrumen Kompetensi Pustakawan (X)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas	Keterangan
1	0.746	0.325	Valid	Dipakai
2	0.860	0.325	Valid	Dipakai
3	0.617	0.325	Valid	Dipakai
4	0.487	0.325	Valid	Dipakai
5	0.819	0.325	Valid	Dipakai
6	0.741	0.325	Valid	Dipakai
7	0.799	0.325	Valid	Dipakai
8	0.824	0.325	Valid	Dipakai
9	0.721	0.325	Valid	Dipakai
10	0.841	0.325	Valid	Dipakai
11	0.836	0.325	Valid	Dipakai
12	0.806	0.325	Valid	Dipakai
13	0.846	0.325	Valid	Dipakai
14	0.826	0.325	Valid	Dipakai
15	0.689	0.325	Valid	Dipakai
16	0.821	0.325	Valid	Dipakai
17	0.818	0.325	Valid	Dipakai
18	0.572	0.325	Valid	Dipakai
19	0.741	0.325	Valid	Dipakai
20	0.794	0.325	Valid	Dipakai
21	0.839	0.325	Valid	Dipakai
22	0.779	0.325	Valid	Dipakai

23	0.839	0.325	Valid	Dipakai
24	0.725	0.325	Valid	Dipakai
25	0.881	0.325	Valid	Dipakai

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen/ Pernyataan untuk variabel kompetensi pustakawan memiliki status valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

b) Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas instrumen variabel kualitas layanan perpustakaan dengan 25 butir pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Daftar Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan (Y)

No	r_{hitung}	r_{table}	Validitas	Keterangan
1	0.839	0.325	Valid	Dipakai
2	0.770	0.325	Valid	Dipakai
3	0.770	0.325	Valid	Dipakai
4	0.685	0.325	Valid	Dipakai
5	0.872	0.325	Valid	Dipakai
6	0.902	0.325	Valid	Dipakai
7	0.904	0.325	Valid	Dipakai
8	0.713	0.325	Valid	Dipakai
9	0.844	0.325	Valid	Dipakai
10	0.798	0.325	Valid	Dipakai
11	0.737	0.325	Valid	Dipakai
12	0.767	0.325	Valid	Dipakai
13	0.713	0.325	Valid	Dipakai
14	0.794	0.325	Valid	Dipakai

15	0.850	0.325	Valid	Dipakai
16	0.840	0.325	Valid	Dipakai
17	0.880	0.325	Valid	Dipakai
18	0.863	0.325	Valid	Dipakai
19	0.909	0.325	Valid	Dipakai
20	0.863	0.325	Valid	Dipakai
21	0.692	0.325	Valid	Dipakai
22	0.659	0.325	Valid	Dipakai
23	0.659	0.325	Valid	Dipakai
24	0.787	0.325	Valid	Dipakai
25	0.841	0.325	Valid	Dipakai

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen/ Pernyataan untuk variabel kompetensi pustakawan memiliki status valid, dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan oleh butir instrumen yang dinyatakan valid, suatu variabel dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten. Koefisien reliabilitas instrumen digunakan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diperoleh responden. Untuk perhitungan reliabilitas instrumen berbentuk skala menggunakan rumus Alpha Cronbach, dalam perhitungan ini dibantu oleh komputer program Microsoft Excel.

Hasil uji reliabilitas instrumen kompetensi pustakawan (X) dan kualitas layanan perpustakaan (Y) disajikan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan

No	Variabel Penelitian	Reliabilitas	Kesimpulan
1	Kompetensi Pustakawan	0,956	Tinggi
2	Kualitas Layanan Perpustakaan	0,966	Tinggi

Tabel 4.5 memperlihatkan reliabilitas instrumen kompetensi pustakawan 0,956 kategori tinggi. Reliabilitas instrumen kualitas layanan perpustakaan 0,966 kategori tinggi. Angka reliabilitas untuk instrumen kompetensi pustakawan 0,956 dan kualitas layanan perpustakaan 0,966 merupakan angka reliabilitas yang cukup tinggi karena melebihi 0,6 yang persyaratan Pallant (2003). Hal ini menandakan bahwa reliabilitas instrumen dalam skala maupun tes yang dibuat cukup andal atau ajeg.

C. Uji Persyaratan Analisis

Peneliti menggunakan uji normalitas dengan teknik analisis regresi linear sederhana dan analisis korelasi. Sebelum pengujian dilakukan, perlu adanya pengujian persyaratan statistik agar hasil analisis dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan. Uji persyaratan yang dilakukan yaitu uji normalitas.

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas dengan uji liliefors. Kriteria pengujian normalitas adalah H_0 ditolak jika L_{hitung} lebih besar L_{tabel} , atau H_0 diterima jika L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} . Dengan diterimanya H_0 berarti penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk perhitungan normalitas pada penelitian sederhana digunakan uji normalitas menggunakan Uji Liliefors dengan hasil uji normalitas seperti pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4. 6 Uji Normalitas Variabel Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan dari 37 Responden Menggunakan Uji Liliefors

Variabel	N	α	L_{hitung}	L_{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
Kompetensi Pustakawan (X)	37	0,05	0,1089	0,1457	H_0 Diterima	Normal
Kualitas Layanan Perpustakaan (Y)	37	0,05	0,1358	0,1457	H_0 Diterima	Normal

Tabel 4.6 menunjukkan perhitungan uji liliefors diperoleh untuk variabel kompetensi pustakawan L_{hitung} sebesar $0,1089^{17}$. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan $N = 37$ diperoleh $L_{tabel} 0,1457^{18}$. Dengan demikian, H_0 diterima karena $L_{hitung} = 0,1089 < 0,1457 = L_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kompetensi pustakawan (X) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Tabel 4.3 menunjukkan perhitungan liliefors diperoleh untuk variabel kualitas layanan perpustakaan $L_{hitung} 0,1358^{19}$. Jika dikonsultasikan dengan tabel Liliefors pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan $N = 37$ diperoleh $L_{tabel} = 0,1457^{20}$. Dengan demikian H_0 diterima karena $L_{hitung} = 0,1358 < 0,1457 = L_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data kualitas layanan perpustakaan (Y) berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

¹⁷ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian 2, Tabel L.9

¹⁸ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian 2, Tabel L.9

¹⁹ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin B, Bagian 2, Tabel L.12

²⁰ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin A, Bagian 2, Tabel L.12

D. Uji Hipotesis

1. Uji Persamaan, Signifikansi dan Linearitas Regresi

Hipotesis yang diuji adalah terdapat pengaruh positif kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan rumusan hipotesis nol dan hipotesis alternatif sebagai berikut:

$$H_0 : r_{xy} = 0$$

$$H_1 : r_{xy} > 0$$

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan diketahui melalui analisis regresi dan korelasi. Analisis regresi model persamaan regresi memperoleh harga a = 34,18²¹ dan harga b = 0,69²². Dengan memasukkan harga a dan harga b ke dalam model persamaan regresi Y atas X, $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$. Untuk menguji kebenaran pengaruh kompetensi pustakawan (X) terhadap kualitas layanan perpustakaan (Y), dilakukan uji linearitas dan signifikansi regresi. Analisis terhadap berbagai sumber variasi ditampilkan dalam Tabel 4.4 berikut ini.

²¹ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin C, Bagian 2.

²² Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin C, Bagian 2.

Tabel 4. 7 ANAVA untuk Regresi Linear Sederhana Kualitas Layanan Perpustakaan (Y) atas Kompetensi Pustakawan (X) $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$.

Su.Va	Db	JK	RJK	Fh	Ftabel
Total	37	412875			
Reg a	1	402900.57	402901	31.24	db (1:35) = 4.11
Reg b	1	4704.3234	4704.32		
Sisa	35	5270.11	150.575		
Tuna Cocok	24	3057.83	127.41	0.75	db (24:13) = 2.42
Galat	13	2212.28	170.18		

Keterangan :

JK = Jumlah Kuadrat

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

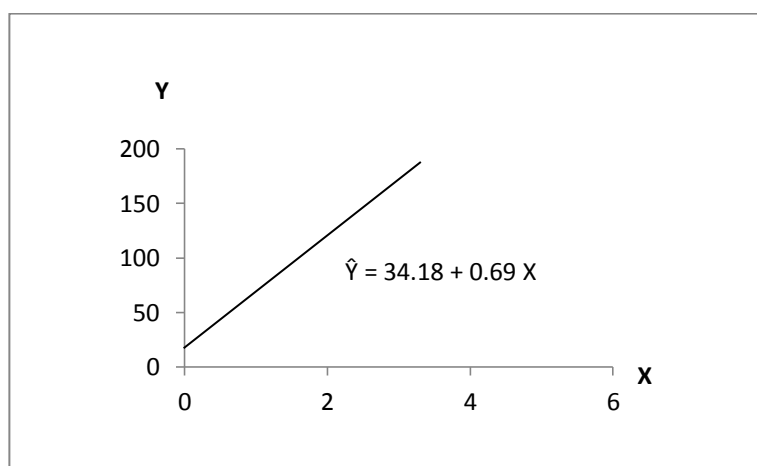
Db = Derajat Kebebasan

Dari tabel 4.7 hasil pengujian linearitas diperoleh F_{hitung} sebesar 0,75 sedangkan daftar distribusi F dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $db_1 = 24$ dan $db_2 = 13$ diperoleh F_{tabel} sebesar 2,42. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $0,75 < 2,42$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi kualitas layanan perpustakaan (Y) atas kompetensi pustakawan (X), $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$ adalah linear.

Setelah uji linearitas dilanjutkan dengan uji keberartian. Tabel 4.4 analisis varians (ANAVA) diatas diperoleh $F_{hitung} = 31,24$ sedangkan dari tabel distribusi F dengan derajat kebebasan $db_1 = 1$ dan $db_2 = 35$,

dan taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{\text{tabel}} 4,11$. Jika dibandingkan keduanya ternyata $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $31,24 > 4,11$, maka H_0 ditolak karena tidak teruji kebenarannya dan hal ini berarti H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi kualitas layanan perpustakaan (Y) atas kompetensi pustakawan (X) adalah signifikan.

Model persamaan regresi $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$ dapat divisualisasikan dalam diagram garis regresi linear sederhana seperti pada Gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Diagram Garis Regresi Kualitas Layanan Perpustakaan (Y) atas Kompetensi Pustakawan (X) $\hat{Y} = 34,18 + 0,69 X$

Model persamaan regresi pada Gambar 4.3 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kompetensi pustakawan (X) akan diikuti peningkatan sebesar 34,18 pada variabel kualitas layanan perpustakaan (Y) dengan konstanta 0,69.

2. Pengujian Koefisien, Koefisien Determinasi dan Signifikansi

Korelasi

Selanjutnya dilakukan uji koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji signifikansi antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan, seperti yang tertera pada Tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Signifikansi Korelasi Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan

Korelasi	r	r ²	Uji Signifikansi					
			N	α	t _{hitung}	t _{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
r _{xy}	0,689	0,47	35	0,05	7,48	1,70	H ₁ Diterima	Korelasi Signifikan

Tabel 4.8 hasil analisis korelasi sederhana diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,689$ ²³. Dari uji signifikansi korelasi diperoleh $t_{hitung} = 7,48$ ²⁴. Koefisien korelasi sederhana ini ternyata signifikan setelah diuji t. Hal ini ditunjukkan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,48 > 1,70$ pada $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, korelasi antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan sangat berarti. Selanjutnya diadakan pengujian koefisien determinasi. Koefisien determinasi $r_{xy} = 0,689$, berarti pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan

²³ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin C, Bagian 4.

²⁴ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin C, Bagian 5.

perpustakaan sebesar 47%²⁵ dan sisanya sebesar 53% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

E. Hasil Penelitian

1. Kompetensi Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon

Kompetensi menjadi salah satu faktor penting yang harus dimiliki setiap individu dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini berlaku juga untuk pustakawan. Pustakawan ialah seseorang yang memiliki kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan kepustakawanan yang memiliki tugas utama mengelola perpustakaan dan melayani pemustaka.²⁶ Menurut Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan : pasal 1 (10), Kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku dalam melaksanakan tugas jabatannya. Sehingga pustakawan tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki pustakawan, akan menjamin terwujudnya layanan yang berkualitas. Kompetensi pustakawan sebagai salah satu profesi yang dituntut agar

²⁵ Data Terlengkap Ada Diperhitungan Statistik Lampiran 4, Poin C, Bagian 6.

²⁶ Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh & Muhammad Dahlan M, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Bima". Vol.7, No.2 (Desember: 2019) 390.

profesional dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani kebutuhan informasi bagi pengunjung.²⁷

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon merupakan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah pemerintahan Kota Cilegon dari jenjang anak-anak sampai orang dewasa. Perpustakaan ini memiliki 6 orang pustakawan dengan jabatan fungsional yaitu 1 ahli pertama, 3 ahli muda dan 2 ahli madya. Pustakawan ini bertindak sebagai koordinator dan di bagian layanan terdapat 7 orang pegawai.

Pustakawan yang memiliki kompetensi ini sangatlah berpengaruh dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan. Pustakawan yang memiliki kompetensi dapat dilihat dari kualifikasi pendidikan baik formal maupun nonformal. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini telah menyediakan pustakawan-pustakawan yang berkompeten di setiap bidangnya, karena pustakawan disini telah melaksanakan pendidikan ataupun pelatihan kepustakawan.

Selain itu juga, untuk memperoleh predikat profesional pustakawan harus memiliki kompetensi sesuai standar, yang meliputi sebagai berikut:

²⁷ Amrullah Hasbana, "Standar Kompetensi Pustakawan Sebagai Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan", Vol. 16, (Desember, 2017) 71

- a. Kompetensi Manajemen Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber-sumber informasi yang terdapat di perpustakaan.
- b. Kompetensi Interpersonal, yaitu kemampuan personal pustakawan yang berguna dalam berkomunikasi dengan pengunjung perpustakaan dan sesama rekan kerja.
- c. Kompetensi Teknologi Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam menggunakan perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses pekerjaan.
- d. Kompetensi Manajemen, yaitu kemampuan pustakawan dalam mengelola kegiatan-kegiatan di dalam perpustakaan.²⁸

Dengan ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung perpustakaan, menghasilkan tingkat ketercapaian sebesar 82% yang berarti kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini termasuk kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimiliki telah memenuhi standar kompetensi yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Diyah Kartikasari menyatakan bahwa kompetensi pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang menunjukkan hasil

²⁸ Imam Nafiudin, "Pengaruh kompetensi dan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Marasah Ibtidaiyah Negeri (MIN)", (Lampung, 2019), 42.

persentase sebesar 48,5% yang menyatakan pustakawan memiliki kompetensi di bidangnya dalam melayani pemustaka.²⁹ Hasil penelitian oleh Rd Erni Fitriani, Bambang Utoyo dan Nur Effendi menyatakan bahwa kompetensi pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di kota Bandar Lampung memberikan kontribusi terhadap kinerja pustakawan dengan persentase sebesar 65,4% hal ini berarti kompetensi pustakawan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pustakawan.³⁰ Hasil penelitian oleh Lucky Dewi Pamungkas menyatakan bahwa kompetensi pustakawan di Perpustakaan Universitas Brawijaya menghasilkan persentase sebesar 53,6% yang artinya kompetensi pustakawan memiliki pengaruh besar terhadap prestasi kerja.³¹

Dapat terlihat dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan, menyatakan bahwa kompetensi merupakan hal penting yang sangat diperlukan dalam diri manusia. Terutama pada pustakawan, karena pustakawan bertugas untuk memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat.

²⁹ Diyah Kartikasari, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang". (Semarang: 2012)

³⁰ Rd. Erni Fitriani, Bambang Utoyo dan Nur Effendi, "Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Iklim Organisasi Dan Etos Kerja Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Kota Bandar Lampung", Vol.12, No.01 (Juni: 2018)

³¹ Lucky Dewi Pamungkas, Endah Setyowati dan Hermintatik, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)", *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.3, No.5.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon

Kualitas layanan perpustakaan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa dengan menyesuaikan kebutuhan pengunjung perpustakaan. Kualitas yang menjadi indikator penting dalam sebuah organisasi perpustakaan, karena kepuasan pengunjung dapat terlihat ketika keberhasilan layanan jasa perpustakaan dapat dirasakan oleh pengunjung.³² Kualitas layanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan bimbingan, jasa perpustakaan dan informasi kepada pengunjung yang meliputi teknis dan pelayanan pemustaka. Menurut Sagimun mengatakan bahwa pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan.³³

Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Cilegon telah tersedia berbagai jenis layanan seperti layanan ruang baca umum, layanan ruang baca anak, layanan sirkulasi dan layanan referensi. Selain itu

³² Untung Sriwidodo dan Rully Tri Inriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", Vo.10, No.2 (Oktober, 2010), 166-167.

³³ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Vol. III, No. 1, (2015).

juga, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini menyediakan layanan perpustakaan keliling bagi masyarakat. Sehingga masyarakat kota cilegon dapat merasakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan ini.

Layanan menjadi kegiatan yang sangat penting bagi perpustakaan, karena layanan merupakan perilaku petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung perpustakaan demi tercapainya kepuasan pada pengunjung. Dengan ini layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon kepada pengunjung menyesuaikan dengan dimensi-dimensi kualitas layanan. Berikut beberapa dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan bantuan dan merespon permintaan/kebutuhan para pengunjung.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan ketepatan waktu secara akurat dan memuaskan.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan petugas perpustakaan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan sikap kerja yang dapat menumbuhkan kepercayaan para

pengunjung. Serta dapat menciptakan rasa aman bagi pengunjung perpustakaan.

- d. Empati (*empathy*), yaitu dapat melakukan hubungan komunikasi dengan baik, memahami kebutuhan pengunjung serta memberikan perhatian personal kepada pengunjung perpustakaan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas fisik perpustakaan, perlengkapan yang tersedia memenuhi kebutuhan pengunjung, penampilan petugas perpustakaan dan sarana komunikasi.³⁴

Dengan ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung perpustakaan, menghasilkan tingkat ketercapaian 83% yang berarti kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini termasuk kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang diterapkan telah memenuhi standar kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Fitriyani dan Hengky Pramusinto menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang menghasilkan persentase sebesar 9,98% yang diperoleh dari koefisien

³⁴ Untung Sriwidodo dan Rully Tri Inriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", Vo.10, No.2 (Oktober, 2010), 166-167

korelasi parsial artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung masyarakat.³⁵ Hasil penelitian oleh Khusnun Nadhifah menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan universitas jember dengan hasil persentase 83,1% yang artinya kualitas layanan perpustakaan sangatlah berpengaruh.³⁶ Hasil penelitian oleh Zurni Zahara Samosir menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan universitas sumatera utara menghasilkan persentase sebesar 56,3% yang artinya kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.³⁷

Dapat terlihat dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kegiatan pemberian layanan atau jasa kepada pengunjung perpustakaan sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan. Dengan adanya pemberian layanan secara berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap perpustakaan, karena pengunjung yang merasakan layanan atau jasa

³⁵ Eka Fitryani dan Hengky Pramusinto, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat", *Economic Education Analysis Journal*, Vol.7, No.2 (2018).

³⁶ Khusnun Nadhifa, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember", *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol.6, No.1 (Juni: 2020)

³⁷ Zurni Zahara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1 (Juni, 2005).

yang diberikan mereka dapat menilai bahwa pemberian layanan atau jasa yang diberikan baik atau buruk.

3. Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon

Untuk melihat pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon, maka peneliti menggunakan metode survei untuk mengetahui secara langsung kondisi dan keadaan objek penelitian. Dengan ini peneliti dapat mengumpulkan data secara nyata melalui penyebaran kuesioner kepada responden dari tempat tersebut dan menyimpulkan hasil data yang didapat, untuk mengetahui dan membuktikan hipotesis pengaruh antara kedua variabel yaitu kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan.

Dalam melakukan uji korelasi peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya tujuan penggunaan rumus ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat atau kekuatan korelasi antara variabel X dan Y. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi 0,689 , dari angka tersebut dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi yang

dapat diperoleh dari penelitian mengenai pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan adalah 0,689. Untuk mengetahui koefisien ini signifikan, maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan ($n = 37$) sehingga diperoleh r_{tabel} 0,334 taraf kesalahan 5% dengan ketentuan bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka terdapat korelasi yang signifikan. Sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu $0,689 > 0,334$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Hipotesis yang mengartikan terdapat pengaruh antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan DPAD Kota Cilegon. Data yang dikorelasikan adalah data variabel kompetensi pustakawan (X) dan kualitas layanan perpustakaan (Y), kemudian kedua variabel tersebut dikorelasikan dengan rumus r_{xy} . Hasil perhitungan penelitian diperoleh korelasi antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan DPAD Kota Cilegon sebesar 0,689. Untuk mengetahui hipotesis ini diterima maka perlu dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan ($n = 37$), Sehingga dapat diperoleh r_{tabel} 0,334 taraf kesalahan 5% dengan ketentuan bila r_{hitung}

lebih besar dari r_{tabel} maka hipotesis diterima sehingga dari perhitungan dinyatakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,689 dan $t_{\text{hitung}} = 7,48$ yang lebih besar dari t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,70. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar ($7,48 > 1,70$) dari t_{tabel} . Perbandingan kedua nilai tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang berarti antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Adanya pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan ini didukung oleh peneliti sebelumnya. Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh dan M. Dahlan M, menunjukkan bahwa: “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan”³⁸. Diyah Kartikasari menunjukkan bahwa: “kompetensi pustakawan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan karena pustakawan memiliki kompetensi di bidangnya dalam melayani

³⁸ Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh dan Muhammad Dahlan M, “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Bima”, *Libraria*, Vol.7, No.2, (Desember, 2019).

pemustaka hal ini terlihat dengan persentase sebesar 48,5%”³⁹. Khusnun Nadhifah menunjukkan bahwa: “kompetensi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan persentase sebesar 83,1%”⁴⁰.

Koefisien determinasi r^2 sebesar 0,689 memberikan informasi, bahwa secara sederhana 47% varian yang terjadi pada kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh kompetensi pustakawan. Pola hubungan antara kedua variabel tersebut, dinyatakan dengan persamaan regresi linear $\hat{Y} = 34,18 + 0.69 X$.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa makin tinggi kompetensi pustakawan maka semakin tinggi pula kualitas layanan perpustakaan dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pustakawan maka makin rendah pula kualitas layanan perpustakaan. Kompetensi pustakawan sebagai salah satu profesi yang dituntut agar profesional dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani kebutuhan informasi bagi pemakainya.⁴¹

³⁹ Diyah Kartikasari, “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang”. (Semarang: 2012)

⁴⁰ Khusnun Nadhifa, “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember”, *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol.6, No.1 (Juni: 2020)

⁴¹ Amrullah Hasbana, “Standar Kompetensi Pustakawan Sebagai Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan”, Vol. 16, (Desember, 2017) 71.

Hasil penelitian tentang pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan juga didapatkan melalui penelitian regresi korelasi yang menunjukkan terdapat pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan, dengan korelasi sebesar 0,689 dan pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan sebesar 47%.