

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era informasi dewasa ini, perpustakaan bukanlah hal yang baru maupun asing bagi masyarakat, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi yang berguna bagi kehidupan mereka. Perpustakaan sebagai sumber informasi memberikan kesempatan kepada seluruh pengguna/pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan yang berfungsi sebagai tempat mengumpulkan, menyimpan, mengelolah, dan memelihara bahan pustaka yang sudah dikenal berabad-abad yang lalu sampai sekarang. Perpustakaan masih banyak digunakan oleh masyarakat awam sampai masyarakat pendidik, dan masih merupakan alat yang efektif dan efisien dalam menelusuri informasi baik informasi lama maupun informasi terbaru. Ini tergantung pada kesiagapan para pengelola perpustakaan (pustakawan) dalam menyelesaikan dan membina koleksi.

Perpustakaan merupakan tempat terkumpulnya bahan pustaka baik tercetak maupun terekam yang dikelola secara teratur dan sistematis, serta mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Layanan perpustakaan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat, dan keinginan pemustaka. Layanan perpustakaan bervariasi tergantung pada jenis perpustakaan. Perpustakaan umum memberikan layanan tanpa membedakan perbedaan umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial, ekonomi, agama, dan kebudayaan (Sutanto, 2005: 13).

Keberadaan perpustakaan tidak dipisahkan dari peradaban dan budaya suatu bangsa, termasuk Bangsa Indonesia. Peran pemerintah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan telah dibuktikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pemerintah daerah berwenang mengatur, mengawasi, mengevaluasi, penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan di wilayah masing-masing. Pemerintah juga mengalihmediakan naskah kuno yang dimiliki masyarakat untuk dilestarikan dan didayagunakan (Noerhayati, 2007: 17).

Pustakawan sebagai pengelola Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang semakin bermutu (bekerja secara profesional), termasuk di dalamnya mampu menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan fasilitas yang semakin baik. Pembenahan dan pengembangan di semua aspek bidang perpustakaan, akan mewujudkan harapan akan masyarakat (pemustaka) yang mencintai perpustakaan dan peningkatan budaya baca di masyarakat ini. Tentu hal menjadi keharusan dan kewajiban bagi pustakawan sebagai orang yang bergelut di dunia perpustakaan untuk menjaga agar penerapan Undang-Undang Mnomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan berlangsung dengan baik dan benar, karena sebagai sebuah undang-undang yang secara resmi diundangkan dalam Lembaran Negara, maka secara sah berlaku dan mengikat setiap warga negara untuk tunduk dan melakukan apa yang diperintahkan oleh undang-undang tersebut termasuk memberikan pelayanan memuaskan bagi setiap pengguna perpustakaan.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang dikenal sebagai perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi an modern serta membudayakan minat baca dalam menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sedangkan misi yang diemban adalah: meningkatkan efektivitas dan efisien penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan secara profesional, meningkatkan pelayanan prima pengelolaan perpustakaan dan kearsipan, memasyarakatkan budaya baca dan tertib kearsipan, dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pengelola perpustakaan dan arsip.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, tentu harus melaksanakan tugas perpustakaan yakni memberikan layanan kepada pengguna/pemustaka. Layanan pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat tercapai jika didukung oleh sumber daya manusia termasuk perilaku pustakawan.

Pustakawan dalam hal ini sebagai "*man behind the machine*" pengelola informasi sudah seharusnya melakukan inovasi dalam berbagai bidang untuk bisa memanfaatkan akumulasi ilmu pengetahuan yang dimilikinya sebagai suatu kekuatan. Betapa besarnya sebuah perpustakaan, namun tidak ada satupun yang mampu memiliki semua informasi yang dihasilkan oleh ilmuwan dan penulis di seluruh dunia. Bahkan untuk disiplin ilmu yang paling spesifik, dalam hal ini profesionalisme pustakawan perlu mengeksplor pilihan untuk memperluas akses pemustaka ke sumber

informasi dengan membangun kerjasama dengan perpustakaan atau pusat-pusat informasi yang lain.

Perpustakaan sebagai sebuah institusi dibutuhkan oleh pencari informasi/pemustaka. Informasi dalam hal ini meliputi produk intelektual dan artistik manusia, baik tercetak maupun dalam bentuk elektronik. Di dorong oleh kebutuhan informasi (*information needs*) oleh pemustaka, di mana mereka menginginkan hasil penelusuran secara cepat, tepat, dan mudah. Perpustakaan sebagai institusi yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi harus adaptif dan berubah seiring dengan perkembangan pemikiran dan kultur masyarakat pencari informasi tersebut. Kebutuhan akan informasi ini meliputi pencarian (*seeking*), penemuan (*searching*), dan pemanfaatan (*using*), istilah ini lebih dikenal dengan konsep “perilaku informasi” atau *information behavior*. Di sini jelas bahwa seseorang dalam hal ini pustakawan berperilaku karena terdorong oleh kebutuhan untuk mengembangkan perpustakaan.

Salah satu keberhasilan suatu perpustakaan adalah apabila berhasil memenuhi/memuaskan informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, sehingga perlu perilaku pustakawan yang dapat melayani pemustaka dengan baik. Pustakawan yang diharapkan bisa bersaing di era globalisasi adalah pustakawan yang dapat memberikan layanan perpustakaan yang sesuai dengan permintaan pemustaka yang semakin berkembang dan beraneka ragam. Pustakawan dapat menjadi agen penyedia informasi untuk tujuan pendidikan, penelitian maupun pengetahuan. Oleh karena itu, perilaku

pustakawan dalam memberikan layanan harus terus ditingkatkan guna pengembangan perpustakaan di masa akan datang.

Sehubungan dengan diterbitkannya Undang-Undang RI No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diharapkan ada implementasi secara nyata baik pada perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelaksanaan operasionalnya, tentu tidak terlepas dari peran perilaku pustakawan atau pengelola perpustakaan yang terlibat di dalamnya. Karena bagaimanapun bagusnya perpustakaan baik dari sisi gedung yang megah, koleksi yang beragam, teknologi yang digunakan apabila tidak didukung dengan perilaku pustakawan yang baik dan berkualitas tentu perpustakaan tersebut tidak akan ada nilainya. Dengan kata lain pustakawan di era teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah sebagai pengelola informasi yang profesional.

Gambaran di atas menunjukkan bahwa telah terjadi pergeseran orientasi kebutuhan pemustaka akan informasi berbasis teknologi (internet) seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Di era teknologi saat ini pemustaka membutuhkan informasi (*information needs*) secara cepat, tepat, dan mudah melalui internet.

Hasil pengamatan prapenelitian menunjukkan adanya beberapa permintaan dari pemustaka melalui *mailing list* ataupun kontak pada situs perpustakaan, di mana jenis informasi yang dibutuhkan saat ini adalah informasi berupa penelusuran sumber-sumber dalam negeri maupun luar negeri berupa *fulltext*, baik jurnal maupun publikasi karya ilmiah mahasiswa dan dosen. Namun bila peneliti amati belum banyak perpustakaan yang “berani” mempublisk karya ilmiah mahasiswa dan dosen bersangkutan. Ini semua tergantung dari sikap rasional dan kebijakan yang dianut oleh masing-masing perpustakaan. Open publication untuk publikasi ilmiah malah banyak dilakukan oleh universitas swasta. Apalagi di luar negeri open publication karya ilmiah merupakan hal yang sangat wajar ditemui. Oleh karena itu, peran pustakawan-pustakawan sebagai kunci dalam pengelola informasi akan membawa nasib perpustakaan saat ini dan di era yang akan datang. Untuk itu perlu pergeseran paradigma pengelola perpustakaan dalam hal ini perilaku pustakawan dalam mensikapi dinamika perkembangan teknologi yang selalu berubah warna dalam setiap waktu termasuk perilaku pustakawan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Bloom *dalam* Notoatmodjo (2003:35), membagi perilaku itu di dalam tiga domain (ranah), yang terdiri dari: ranah pengetahuan (*knowlegde*), ranah sikap (*attitude*), dan ranah tindakan (*practice*). Notoatmodjo (2003:48) menyatakan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh

pihak luar. Jadi, perilaku pustakawan adalah suatu tindakan atau aktivitas dari pustakawan baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar, termasuk pengetahuan, sikap, dan tindakan.

Notoatmodjo (2003:48) pengetahuan adalah hasil dari tahu dan terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Tanpa pengetahuan seseorang tidak mempunyai dasar untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan terhadap masalah yang dihadapi. Indikator yang digunakan adalah (1) intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (2) pengetahuan dalam penggunaan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (3) kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Kondisi perilaku pustakawan yang terkait dengan pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masih kurang mendukung pelayanan. Hal ini terlihat masih ada pustakawan yang kurang memahami penggunaan sarana perpustakaan disebabkan kurangnya kemauan untuk belajar. Oleh karena itu, pengetahuan perlu dikaji lebih mendalam agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Wahid (2007:9) mengemukakan sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap mencerminkan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Indikator yang digunakan adalah: (1) kepercayaan mendukung

perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (2) Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (3) Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Kondisi perilaku pustakawan yang terkait dengan sikap pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masih kurang mendukung kegiatan pelayanan. Hal ini terlihat masih ada pustakawan yang kurang mampu mengendalikan emosi saat memberikan pelayanan kepada pemustaka yang terkadang membuat kesal petugas. Oleh karena itu, sikap perlu dikaji lebih mendalam agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Notoatmodjo (2007:54) mengemukakan bahwa tindakan adalah suatu perbuatan nyata dari pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Indikator yang digunakan adalah: (1) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai, (2) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja, (3) Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik.

Kondisi perilaku pustakawan yang terkait dengan tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masih kurang mendukung kegiatan pelayanan. Hal ini terlihat masih kurangnya dukungan pustakawan dalam bertindak sehingga kurang memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, tindakan perlu dikaji lebih mendalam

agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai: “Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Apakah perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan berpengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Apakah perilaku pustakawan ditinjau dari aspek sikap berpengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Apakah perilaku pustakawan ditinjau dari aspek tindakan berpengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku pustakawan ditinjau dari aspek sikap terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku pustakawan ditinjau dari aspek tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi, perbandingan dan kajian bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pelayanan melalui berbagai kebijakan yang terkait dengan perilaku pustakawan.

2. Sebagai bahan masukan dan referensi bagi instansi pemerintah Sulawesi Selatan untuk meningkatkan pelayanan melalui perilaku pustakawan yang baik.
3. Sebagai bahan pustaka bagi yang berminat pada masalah yang terkait dengan peningkatan pelayanan dengan memberdayakan perilaku pustakawan dengan baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoretis

1. Pengertian dan Jenis-Jenis Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka* yang berarti: (1) Kitab, buku-buku; dan (2) Kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *per-* dan akhiran *-an* sehingga menjadi kata *perpustakaan*. *Perpustakaan* mengandung arti: (1) Kumpulan buku-buku bacaan; (2) Bibliotek; dan (3) Buku-buku kesusasteraan. Jadi, sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu, antara lain: (1) Tersedianya ruangan atau gedung yang dipergunakan khusus untuk perpustakaan; (2) Adanya koleksi bahan pustaka atau bacaan dan sumber informasi lainnya; (3) Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai (4) Adanya komunitas masyarakat pemakai; dan (5) Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan (Sumardji, 2007:3).

Perpustakaan merupakan tempat terkumpulnya bahan pustaka baik tercetak maupun terekam yang dikelola secara teratur dan sistematis, serta mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Menurut Noerhayati (2007:3), perpustakaan adalah suatu unit kerja yang merupakan integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama dengan lainnya, tetapi dalam peranannya yang berbeda-beda, dan membantu lembaga/organisasi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya. Selanjutnya Sulistyono (2006:5) mengemukakan bahwa

perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai.

Soetminah (2002:32) memberikan pengertian perpustakaan adalah lembaga yang menghimpun bahan pustaka dan menyediakan sarana bagi orang untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan tersebut. Selanjutnya Sutarno (2003:7) mengemukakan pengertian perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.

Berdasarkan pengertian di atas menunjukkan bahwa nilai suatu perpustakaan tergantung kualitas dari kelengkapan dan kesempurnaan jasa yang diberikan. Menyadari tuntutan zaman telah banyak mengubah arti suatu perpustakaan sebagai konsekuensi adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, sehingga perpustakaan diharapkan tidak hanya bertugas mengumpulkan, menyimpan dan meminjamkan buku-buku, tetapi lebih banyak lagi pelayanan jasa-jasa lainnya seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat.

Ada 3 (tiga) fungsi utama perpustakaan, yaitu: (a) Fungsi pendukung administratif, yaitu fungsi yang bersifat umum dilakukan di perpustakaan dan juga di organisasi jenis lain, dimana fungsi pendukung administratif tersebut meliputi : pembukuan, anggaran belanja, inventaris, laporan

statistik, pengolahan kata, pengiriman, dan laporan berkala; (b) Fungsi pendukung perpustakaan, yaitu fungsi berkaitan dengan pengembangan dan pemeliharaan koleksi perpustakaan, dimana fungsi pendukung perpustakaan tersebut meliputi: pengadaan, sirkulasi, pengatalogan, dan pengawasan serial; dan (c) Fungsi temu-balik informasi, yaitu fungsi yang mendukung akses informasi termasuk akses terhadap lokasi dokumen, informasi bibliografis, dan informasi teks penuh (Sumardji, 2007:31).

Setiap fungsi menggunakan informasi dari fungsi lain, dimana sistem perpustakaan terpadu (*integrated library system*) menyatukan semua fungsi di atas sehingga semua modul dapat saling berinteraksi satu sama lain. Fungsi pendukung meliputi: akses terhadap lokasi dokumen, informasi bibliografis, informasi teks penuh.

Pengertian perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, maka komponen yang mendukung pengembangan perpustakaan adalah koleksi perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka.

Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Selanjutnya pemustaka adalah pengguna perpustakaan termasuk perorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Trimo, 2005: 21).

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayati, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Soetminah, 2002: 11).

Menurut Martoatmodjo (2003:10) bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi karena mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tempat terhimpunnya bermacam ragam sumber informasi
- b. Tempat diolahnya bermacam ragam sumber informasi
- c. Tempat disebarluaskannya beragam macam sumber informasi
- d. Dalam hal tertentu berfungsi sebagai tempat lahirnya informasi
- e. Tempat dipeliharanya bermacam ragam sumber informasi
- f. Tempat pewarisan budaya bangsa

- g. Dan hal-hal lainnya tentang manfaat informasi bagi masyarakat luar baik untuk masyarakat sekarang maupun yang akan datang.

Dari teori di atas terlihat jelas bahwa antara informasi dan pusat informasi adalah dua hal yang tidak terpisahkan satu sama lain. Pusat sumber informasi adalah tempat dihimpunnya, diolahnya, dan dipeliharanya sumber-sumber informasi sebagai wadah pewarisan budaya bangsa.

Selanjutnya dalam lampiran keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tertanggal 11 Maret No. 0103/0/1981 disebutkan bahwa jenis-jenis perpustakaan meliputi:

- a. Perpustakaan Nasional

Berkedudukan di ibukota negara, berfungsi sebagai perpustakaan defosit nasional dan terbitan asing dalam ilmu pengetahuan sebagai koleksi nasional, menjadi pusat bibliografi nasional, pusat informasi dan referensi serta penelitian, pusat kerjasama antar perpustakaan di dalam dan di luar negeri.

- b. Perpustakaan Umum

Berkedudukan di ibukota provinsi/kabupaten, sebagai pusat kerja sama antar perpustakaan di wilayah provinsi/kabupaten, menyimpan koleksi bahan pustaka yang menyangkut provinsi/kabupaten, semua terbitan di wilayah, pusat penyelenggaraan pelayanan referensi, informasi dan penelitian dalam wilayah provinsi menjadi unit pelaksana teknis pusat pembinaan perpustakaan.

c. Perpustakaan Keliling

Berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum.

d. Perpustakaan Sekolah

Berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian sederhana, pusat baca, guna menambah ilmu pengetahuan dan rekreasi.

e. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

f. Perpustakaan Khusus/Dinas

Berfungsi sebagai pusat referensi dan penelitian serta sarana untuk memperlancar tugas pelaksanaan instansi/lembaga yang bersangkutan.

Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa perpustakaan umum adalah suatu unit kerja dari sebuah lembaga/organisasi sebagai pusat kegiatan belajar, pelayanan informasi, penelitian dan rekreasi bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. Pengertian dan Peran Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang

melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikeluarkan oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (2001) disebutkan pustakawan atau penyaji informasi adalah tenaga profesional dan fungsional di bidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan. Jadi pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli dalam bidang perpustakaan.

Poerwadarminta (dalam Abdul Aziz madjid, 2006:44) menambahkan bahwa pustakawan adalah ahli perpustakaan. Dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Selanjutnya Sumardji (2007:11) menambahkan bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya.

Abdul Aziz Madjid (2006:44) mengemukakan bahwa pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepastakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan.

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang.

Pustakawan hendaknya mampu membawakan peranannya agar betul-betul menjadi suatu hal yang penting dalam sistem pendidikan, baik untuk diri sendiri maupun untuk kelompok masyarakat pemakainya. Pustakawan pada hakekatnya berperan sebagai pendidik dan figur bila dilihat dari fungsinya memberi layanan informasi kepada pengguna.

Peranan pustakawan sebagai pendidik yaitu melatih pemustaka menggunakan internet seperti mesin pencari, online database, katalog, jurnal eletronik, menggunakan pengajaran berbasis web dan pengajaran secara online. Jadi, pustakawan secara aktif terlibat dalam semua aspek pengajaran, penelitian, dan layanan masyarakat.

Daryanto (2006: 9) mengemukakan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pustakawan:

- a. Memberi motivasi agar pengunjung menjadi aktif sebagai peminjam/ pengguna jasa perpustakaan.
- b. Mengetahui perkembangan koleksi pustaka yang baru

- c. Membuat rencana lengkap mengenai bahan pustaka yang sering/ digunakan pengguna, untuk disampaikan dalam pengadaan buku.
- d. Menambahkan rasa turut bertanggungjawab kepada pengunjung dalam hal pembinaan, pemeliharaan dan pengembangan perpustakaan di masa yang akan datang.
- e. Memberi contoh dengan aktif membaca dan belajar
- f. Memberikan masukan dan saran/usul demi kemajuan perpustakaan.

Seorang pustakawan harus berfikir kritis dan cepat oleh karena itu ia harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Telah berpengalaman dalam bidangnya
- b. Berminat dan berdedikasi tinggi di bidang perpustakaan
- c. Mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam mencari sumber bahan pustaka (buku, majalah, surat kabar)
- d. Cakap dan terampil dalam mengambil langkah penyelesaian
- e. Berpandangan luas dan mempunyai wawasan pendidikan yang baik
- f. Cinta buku dan mempunyai hubungan yang baik
- g. Jujur dan bertanggungjawab terhadap tugasnya.

Tugas pokok pustakawan adalah sebagai berikut:

- a. Mengorganisasi dan memelihara perpustakaan
- b. Mengetahui kebutuhan akan pemakai
- c. Mengetahui cara pengadaan koleksi yang baik
- d. Memelihara hubungan baik antara perpustakaan, pustakawan dan pengguna perpustakaan.

Suatu perpustakaan akan berhasil melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya yang dituntut oleh pemakai jasa perpustakaan apabila didukung oleh sarana yang dikelola secara terpadu yaitu gedung/ruangan yang memadai dan koleksi yang lengkap. Peralatan yang tepat, fasilitas kerja yang cukup serta pustakawan yang bermental terampil, kemudian dana yang memadai dan lancar. struktur organisasi dan administrasi yang mantap (Soetminah, 2002: 28).

Langkah-langkah yang harus ditempuh oleh pustakawan dalam pengembangan koleksi adalah:

- a. Menetapkan kebijaksanaan umum dalam seleksi dan pengadaan semua jenis bahan pustaka.
- b. Menetapkan standar kebutuhan koleksi yang akan dipakai.
- c. Menetapkan skala prioritas dalam memenuhi kebutuhan koleksi menurut komponennya.
- d. Merencanakan dan melaksanakan pembelian
- e. Merencanakan dan melaksanakan kebijaksanaan dalam tukar-menukar bahan pustaka.
- f. Menerbitkan bibliografi sebagai alat bantu bagi kepentingan pengadaan bahan pustaka.
- g. Melakukan pembelian dalam usaha menunjang penambahan bahan pustaka.

- h. Merencanakan dan melaksanakan suatu prosedur tata administrasi serta melengkapi dengan berbagai model daftar isian/formulir yang diperlukan sesuai dengan jenis bahan pustaka yang diadakan.
- i. Melaporkan hasil program pengadaan koleksi secara berkala serta hasil kegiatan pengelolaan yang berkompeten.

Untuk melaksanakan tugas ini, petugas perpustakaan harus memiliki pengetahuan luas mengenai bibliografi, bahasa, seluk-beluk penerbitan dan perdagangan koleksi khususnya buku cetak disamping itu petugas harus memahami standar harga buku di pasaran berdasarkan situasi akhir. Untuk mengetahui koleksi yang sangat dibutuhkan dari yang tidak dibutuhkan. Selain itu, pustakawan dalam hal pengadaan juga memerlukan alat bantu seperti katalog penerbit, majalah, tinjauan majalah yang dimuat dalam harian dan majalah dalam penerbitan buku baru.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan. Jadi, pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli dalam bidang perpustakaan dan harus memiliki perilaku yang baik.

3. Perilaku Pustakawan

Perilaku adalah suatu kegiatan atau aktifitas organisme (mahluk hidup) yang bersangkutan. Oleh sebab itu, dari sudut pandang biologis semua makhluk hidup mulai dari tumbuh-tumbuhan, binatang sampai

dengan manusia itu berperilaku, karena mempunyai aktifitas masing-masing. Jadi, perilaku yaitu suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya, baik yang diamati secara langsung ataupun yang diamati secara tidak langsung.

Pada umumnya perilaku manusia berbeda, karena dipengaruhi oleh kemampuan yang tidak sama. Kemampuan ini amat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lain (Thoha, 2006:35). Sedangkan Robert Y. Kwick (*dalam* Robbins, 2003:13) menyatakan perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari

Menurut Ensiklopedi Amerika (*dalam* Robbins, 2003: 24), perilaku diartikan sebagai suatu aksi dan reaksi organisme terhadap lingkungannya, hal ini berarti bahwa perilaku baru akan terwujud bila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan tanggapan yang disebut rangsangan, dengan demikian maka suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan perilaku tertentu pula.

Pengertian perilaku menurut para ahli sebagai berikut :

- a. Pengertian perilaku menurut Petti Cocopio (*dalam* Notoatmodjo, 2003: 2), bahwa perilaku adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, obyek atau *issue*.
- b. Menurut Heri Purwanto (*dalam* Notoatmodjo, 2003: 2) perilaku adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek tadi.

c. Menurut Louis Thurstone, Rensis Likert dan Charles Osgood, (dalam Notoatmodjo, 2003: 2) perilaku adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Berarti sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut.

Pengertian perilaku di atas, Notoatmodjo (2003:4) mengemukakan pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Seseorang yang menerima atau mengadopsi perilaku baru dalam kehidupannya dalam 3 (tiga) tahap, yaitu: pengetahuan, sikap, praktek atau tindakan (*practice*).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud perilaku (manusia) adalah semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar. Jadi, perilaku dapat dibatasi sebagai keadaan jiwa untuk berpendapat, berfikir, bersikap, dan lain sebagainya yang merupakan refleksi dari berbagai macam aspek, baik fisik maupun non fisik.

Skinner (dalam Sedarmayanti (2008:147) seorang ahli psikologis, merumuskan bahwa perilaku merupakan respons atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Dilihat dari bentuk respons terhadap stimulus ini, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

a. Perilaku tertutup (*covert behavior*)

Perilaku tertutup adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (*covert*). Respon atau reaksi terhadap

stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan, kesadaran, dan sikap yang terjadi pada orang yang menerima stimulus tersebut, dan belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.

b. Perilaku terbuka (*overt behavior*)

Respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek, yang dengan mudah dapat diamati atau dilihat oleh orang lain.

Sikap dan perilaku seseorang dibatasi oleh hukum dan moral. Hukum membatasi sisi lahiriahnya, sedangkan moral membatasi sisi sikap batiniahnya. Disamping itu, sikap dan perilaku seseorang juga dipengaruhi oleh *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional orang itu sendiri. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengendalikan emosinya saat menghadapi situasi atau masalah yang menyenangkan maupun menyakitkan.

Bloom (*dalam* Notoatmodjo 2003: 14), membagi perilaku itu di dalam tiga domain (ranah/kawasan), yang terdiri dari: ranah pengetahuan (*knowlegde*), ranah sikap (*attitude*), dan ranah tindakan (*practice*).

a. **Pengetahuan (*knowlegde*)**

Pengetahuan adalah hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Tanpa pengetahuan seseorang tidak mempunyai dasar untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan terhadap masalah

yang dihadapi. Pengetahuan dapat diperoleh dari pengalaman langsung atau orang lain yang sampai kepada seseorang.

Menurut Wardoyo (2005:18), pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu sumber daya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan disiplin ilmu yang ditekuni, yang membantuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

- 1) Faktor Internal : faktor dari dalam diri sendiri, misalnya intelegensia, minat, kondisi fisik.
- 2) Faktor Eksternal: faktor dari luar diri, misalnya keluarga, masyarakat, sarana.
- 3) Faktor pendekatan belajar: faktor upaya belajar, misalnya strategi dan metode dalam pembelajaran.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pengetahuan dalam penelitian ini adalah suatu bentuk perilaku pustakawan sebagai hasil dari proses belajar yang pernah ditempuh oleh pustakawan yang diaplikasikan dalam aktivitas kerjanya. Indikator yang digunakan adalah: (1) intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (2) pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan

dalam memberikan pelayanan; (3) kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap mencerminkan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Sikap berasal dari pengalaman, atau dari orang yang dekat dengan kita. Mereka dapat mengakrabkan kita dengan sesuatu, atau menyebabkan kita menolaknya (Wahid, 2007: 22).

Allport (*dalam* Thoha (2006: 38). menjelaskan bahwa perilaku sikap mempunyai tiga komponen pokok, yaitu:

- 1) Kepercayaan (keyakinan), ide, konsep terhadap suatu objek.
- 2) Kehidupan emosional atau evaluasi terhadap suatu objek.
- 3) Kecenderungan untuk bertindak (*tend to behave*).

Adapun ciri-ciri perilaku atau sikap menurut WHO adalah sebagai berikut:

- 1) Pemikiran dan perasaan (*Thoughts and feeling*), hasil pemikiran dan perasaan seseorang, atau lebih tepat diartikan pertimbangan-pertimbangan pribadi terhadap objek atau stimulus.
- 2) Adanya orang lain yang menjadi acuan (*Personal reference*) merupakan faktor penguat sikap untuk melakukan tindakan akan tetapi tetap mengacu pada pertimbangan-pertimbangan individu.
- 3) Sumber daya (*Resources*) yang tersedia merupakan pendukung untuk bersikap positif atau negatif terhadap objek atau stimulus tertentu dengan pertimbangan kebutuhan dari pada individu tersebut.

- 4) Sosial budaya (*Culture*), berperan besar dalam memengaruhi pola pikir seseorang untuk bersikap terhadap objek/stimulus tertentu.

c. Praktik atau tindakan (*practice*)

Suatu sikap belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan (*overt behavior*). Untuk mewujudkan sikap menjadi suatu perbuatan yang nyata diperlukan faktor pendukung atau suatu kondisi yang memungkinkan, antara lain adalah fasilitas dan faktor dukungan.

Menurut Thoha (2006: 42), terdapat beberapa tingkatan dari tindakan atau praktek, yaitu:

- 1) *Persepsi*, yaitu mengenal dan memilih berbagai objek sehubungan dengan tindakan yang akan diambil adalah merupakan praktek tingkat pertama.
- 2) *Respons terpimpin*, yaitu dapat melakukan sesuatu dengan urutan yang benar atau sesuai dengan contoh adalah merupakan indikator praktek tingkat dua.
- 3) *Mekanisme*, yaitu apabila seseorang telah dapat melakukan sesuatu dengan benar secara otomatis atau sesuatu itu sudah merupakan kebiasaan, maka ia sudah mencapai praktek tingkat tiga.
- 4) *Adaptasi*, yaitu suatu praktek atau tindakan yang sudah berkembang dengan baik.

Menurut Green (2004: 42), prosedur pembentukan perilaku dalam *operant conditioning* adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan identifikasi tentang hal-hal yang merupakan penguat atau reinfoncer berupa hadiah-hadiah atau rewards.
- 2) Melakukan analisis untuk mengidentifikasi komponen-komponen kecil yang membentuk perilaku dikehendaki. Kemudian komponen-komponen tersebut disusun dalam urutan yang tepat untuk menuju kepada terbentuknya perilaku yang dibentuk.
- 3) Menggunakan secara urut komponen-komponen itu sebagai tujuan sementara.
- 4) Melakukan pembentukan perilaku dengan menggunakan urutan komponen yang telah lama tersusun itu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku pustakawan adalah suatu tindakan atau aktivitas dari pustakawan baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar, termasuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Oleh karena itu, ketiga aspek perilaku pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan perlu dikaji agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani. Menurut Moenir (2005:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang

langsung inilah yang dinamakan pelayan. Sedangkan menurut Ndraha (2003:65) pelayanan dalam administrasi adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya. Oleh sebab itu administrasi terdapat dalam bentuk atau corak, negara apa saja, baik totaliter maupun demokratik.

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Sampara (2000:8) mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahtamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar.

Pengertian pelayanan oleh Gasper (dalam Mauludin, 2001:39) mendefinisikan sebagai aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan pelanggan yang bermutu akan membuat pengertian ekonomi sumber kehidupan organisasi adalah bisnis yang berulang. Meluaskan basis pelanggan adalah sangat penting yang berarti organisasi tidak harus menarik pelanggan baru, tetapi juga harus mempertahankan yang sudah ada, dimana pelayanan pelanggan yang bermutu membuat ini terjadi.

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain

melalui penyajian produk/jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada jasa/produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Selanjutnya pelayanan pada perpustakaan umum dikenal sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan faktual masyarakat terhadap peran pemerintah. Filosofi pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam proses pelaksanaan pemerintahan. Moralitas dari pelayanan publik merupakan derivasi dari filosofi tersebut, yaitu pemberdayaan rakyat dalam relasinya dengan struktur kekuasaan.

Menurut Supranto (2006:9), pelayanan umum adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain.

Karakteristik pelayanan umum mengandung unsur-unsur:

- a. Kesederhanaan, meliputi pelayanan harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, termasuk dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggungjawab yang berwenang, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan.
- c. Keamanan, meliputi proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman serta memberikan kepastian hukum.

- d. Keterbukaan, yaitu segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
- e. Efisien, yakni tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f. Ekonomis, yaitu biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang lain.
- g. Keadilan, yaitu pelayanan harus merata dalam jangkauan dan pemanfaatannya.
- h. Ketepatan waktu, yaitu tidak perlu berlama-lama.

Secara lebih *eksplisit* Sianipar (2005:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat tersebut maka Lupiyoadi (2001:65) mengatakan *public service generally means services rendered by the public sector-the state or government.*

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. *Pertama*, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. *Kedua*, pihak yang dilayani atau pihak

yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang melayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan), sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu: harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi yang mengakibatkan timbulnya kesenjangan (gaps) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan (Susanto, 2005: 23).

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk/jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada jasa/produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Selanjutnya menurut Widodo (2001:273) sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh layanan yang diberikan pada pemakai. Dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 43 Tahun

2007 tentang Perpustakaan disebutkan tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka. Layanan prima yang dimaksud adalah upaya untuk menyenangkan hati pemustaka atau calon pemustaka potensial yang dilakukan dengan berdasarkan pada pedoman yang digariskan dan yang dilakukan secara terus menerus.

Menurut Tjiptono (2005:58), beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*service excellence*) yaitu: setiap karyawan harus memiliki sikap tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lain, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Selanjutnya faktor–faktor yang perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian, maka dapat diketahui posisi relatif organisasi di mata pelanggan, sehingga dapat

memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.

b. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.

f. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki.

g. Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Organisasi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Organisasi dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa adalah suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan (Tjiptono, 2005:88-93).

Menurut Ivancevich (*dalam* Ratminto dan Minarsih 2005:2), bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos (*dalam* Ratminto dan Minarsih 2005:2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang

bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Jenis-jenis pelayanan menurut Supriyanto (2001:34) adalah berikut:

- a. Pelayanan eksternal, yaitu kegiatan pelayanan bagi pelanggan eksternal.
- b. Pelayanan internal, yaitu kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal.

Cornelius (*dalam* Achmad, dkk., (2012: 40), dalam penyampaian operasional pelayanan prima menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi kualitas layanan yang dapat juga diaplikasikan di perpustakaan, yaitu:

- a. Dimensi waktu

Dimensi waktu dimulai dari perencanaan program sampai produk program dilaksanakan. Perhatian pada waktu harus konsisten dengan kontrol yang baik. Program pengadaan koleksi dimulai dari indentifikasi kebutuhan pemustaka sampai pemenuhan kebutuhannya. Jadi, kecepatan pelayanan menjadi unsur utama dalam menunjang mutu pelayanan perpustakaan. Karena itu, unsur waktu sangat penting dalam memberikan pelayanan.

- b. Dimensi biaya

Perpustakaan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai penunjang proses pembelajaran. Misalnya biaya jasa penelusuran informasi harus dapat terjangkau oleh pemustaka agar tetap merasa nyaman untuk datang di perpustakaan. Jadi, transparansi biaya layanan hendaknya dapat dipertanggungjawabkan.

c. Dimensi kualitas

Kualitas pelayanan perpustakaan harus mampu dieujudkan. Kualitas pelayanan adalah kunci utama yang mengantarkan perpustakaan berfungsi sebagai penunjang pembelajaran.

d. Dimensi moral

Dimensi ini diawali dari kondisi belum tahu menjadi tahu. Dimensi moral meliputi: berbuat baik, melakukan sesuai aturan, selalu mengatakan yang baik, dan selalu mengatakan dengan jujur.

Pelayanan prima (*service excellence*), menurut Barnes (2003:27) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka loyal kepada organisasi/ perusahaan. Suatu produk layanan atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila didesain dan diproduksi sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna, dan didistribusikan melalui pelayanan yang baik, dan dapat dimanfaatkan dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tjiptono (2001:68) mengemukakan ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang pelayanan tidak akan *excellence*. Pada umumnya pelanggan menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian

perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas baik produk maupun kualitas sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Menurut Parasuraman (*dalam* Mauludin 2001:40) bahwa di dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *Intangibles* (tidak berwujud), pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya menurut Kotler (*dalam* Mauludin (2001:41) tentang kelima determinan kualitas jasa tersebut, yaitu :

- a. Kehandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu

- b. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
- c. Keyakinan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- d. Empati, yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan
- e. Berwujud, yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Dimensi kualitas layanan pada umumnya bersumber dari konsep SERVQUAL. Konsep ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1985 untuk sektor jasa berbayar atau untuk profit organization. Pada awalnya perpustakaan juga menganut konsep SERVQUAL tersebut, namun dengan berkembangnya waktu maka konsep ini mulai disesuaikan dengan kondisi perpustakaan sebagai organisasi nirlaba (*non-profit organization*). dengan menggunakan konsep LibQUAL+. LibQUAL+ adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan (Achmad, dkk., 2012: 36).

Dimensi LibQUAL+ digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka, yang terdiri atas tiga dimensi yaitu:

- a. *Affect of Service*, dimensi ini berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi ini meliputi beberapa indikator pengukuran, yaitu:

- 1) Pustakawan menanamkan rasa percaya pada pemustaka
- 2) Pustakawan memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka;
- 3) Pustakawan selalu siap menjawab pertanyaan dari pemustaka
- 4) Pustakawan dapat mengerti kebutuhan pemustaka
- 5) Pustakawan bersedia membantu pemustaka dengan senang hati
- 6) Pustakawan dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pelayanan yang dialami pemustaka.

b. *Information control* merupakan kebutuhan pemustaka akan informasi dan tersedia fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk memperolehnya secara mandiri. Dimensi ini meliputi beberapa indikator pengukuran yaitu:

- 1) Memungkinkan sumber-sumber elektronik dapat diakses dari rumah atau kantor pemustaka.
- 2) Tersedia situs perpustakaan yang memungkinkan pemustaka untuk mencari sendiri.
- 3) Tersedia koleksi jurnal, baik cetak maupun elektronik yang dibutuhkan untuk tugas-tugas pemustaka.
- 4) Tersedianya perlengkapan modern yang memungkinkan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mudah.

c. *Library as Place*, yaitu tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif untuk belajar dan melakukan penelitian baik secara mandiri maupun berkelompok, Dimensi ini diukur dengan indikator:

- 1) Ruang perpustakaan yang dapat memberikan motivasi untuk belajar
- 2) Ruang perpustakaan yang tenang untuk aktivitas pemustaka
- 3) Ruang perpustakaan yang nyaman dan menarik
- 4) Tersedia ruang untuk belajar secara berkelompok (Ahmad, dkk, 2012: 39).

Layanan perpustakaan sebenarnya merupakan suatu proses aktivitas yang mencakup perencanaan, implementasi dan monitoring. Berbagai jenis layanan perpustakaan yang diberikan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan deposit, layanan informasi mutakhir, layanan penelusuran informasi, katalog online (OPAC), layanan story telling dan layanan keanggotaan (Sutarno, 2003: 52). Namun, dalam penelitian ini, pelayanan mengacu pada konsep LibQUAL+ yang merupakan seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, indikator yang digunakan untuk mengukur variabel layanan dalam penelitian ini adalah: sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka, kebutuhan pemustaka akan fasilitas untuk memperoleh informasi, dan tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif.

5. Implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007

Dalam kamus Webster (dalam Abdul Wahab Solichin, 2002:64) mengemukakan pengertian implementasi dirumuskan secara pendek, dimana "*to implementasi*" (mengimplementasikan) berarti "*to provide means for carrying out; to give practical effect to*" (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan; menimbulkan dampak/berakibat sesuatu).

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

Pengertian yang sangat sederhana tentang implementasi adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh Charles O. Jones (dalam Winarno, 2001:57), dimana implementasi diartikan sebagai "*getting the job done*" dan "*doing it*". Tetapi di balik kesederhanaan rumusan yang demikian berarti bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah. Namun pelaksanaannya, menuntut adanya syarat yang antara lain: adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasi atau yang sering disebut dengan resources, Lebih lanjut Jones merumuskan batasan implementasi sebagai proses

penerimaan sumber daya tambahan, sehingga dapat mempertimbangkan apa yang harus dilakukan.

Van Meter dan Horn (dalam Sinambela, 2007 : 63) mendefinisikan tentang implementasi kebijakan sebagai berikut: "*Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions.*" Definisi tersebut memberikan makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik yang besar maupun yang kecil, yang diamanatkan oleh keputusan kebijakan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diambil pengertian bahwa sumber-sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan, di dalamnya mencakup: manusia, dana, dan kemampuan organisasi; yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta (individu ataupun kelompok).

Mazmanian dan Sabatier (dalam Abdul Wahab Solichin, 2005:65) menjelaskan lebih lanjut tentang konsep implementasi kebijakan yaitu memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi

kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yaitu mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Berdasarkan pada pendapat tersebut di atas, nampak bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau badan alternatif atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik sosial ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Studi implementasi kebijakan membahas berbagai aspek. Ada 4 aspek yang perlu dikaji dalam studi implementasi kebijakan, yaitu: siapa yang mengimplementasikan, hakekat dari proses administrasi, kepatuhan, dan dampak dari pelaksanaan kebijakan. Sedangkan fokus perhatian dalam penelitian implementasi menyangkut 2 hal, yaitu: *compliance* (kepatuhan) *what's happening?* (apa yang terjadi). Kepatuhan menunjukkan pada apakah para implementator patuh terhadap prosedur atau standar aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan "apa yang terjadi" mempertanyakan bagaimana proses implementasi itu dilakukan, hambatan apa yang muncul, dan apa yang berhasil dicapai (Randall Rifley B., 1996 : 109).

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam UUD RI Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perpustakaan masih bersifat parsial dalam berbagai peraturan sehingga perlu diatur secara komprehensif dalam suatu undang-undang tersendiri.

Sehubungan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, setelah menjalani proses sosialisasi yang berjalan dengan kondisi yang kurang begitu menggembirakan, proses implementasi undang-undang ini menjadi sangat penting. Dimulai dari dalam perpustakaan sendiri untuk memberikan sesuatu yang memiliki dampak besar dan angin segar bagi perkembangan perpustakaan. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang semakin bermutu (bekerja secara profesional), termasuk didalamnya mampu menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan dan fasilitas yang semakin baik.

Pembenahan dan pengembangan aspek bidang perpustakaan, akan mewujudkan harapan akan masyarakat yang mencintai perpustakaan dan peningkatan budaya baca di masyarakat sesuai dengan tujuan adanya

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Menjadi keharusan dan kewajiban bagi seluruh masyarakat, khususnya pustakawan sebagai orang yang bergelut didunia perpustakaan untuk menjaga agar implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan ini berlangsung dengan baik dan benar. Karena sebagai sebuah undang-undang yang secara resmi diundangkan dalam Lembaran Negara, maka secara sah berlaku dan mengikat setiap warga negara untuk tunduk dan melakukan apa yang diperintahkan undang-undang tersebut.

Terlepas dari nilai manfaat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, maka beberapa materi yang ada di beberapa pasal perlu dicermati secara lebih kritis. Melihat secara utuh keseluruhan materi yang ada di dalam Undang-Undang tentang perpustakaan ini, tampak beberapa materi yang sepertinya telah ada dan diatur dalam peraturan sebelumnya seperti Undang-Undang tentang Cagar Budaya atau Undang-Undang tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam.

Berdasarkan beberapa hal atau materi yang perlu dicermati dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Hak, Kewajiban dan Kewenangan yang tercantum dalam Bab II Pasal 5 (ayat 1), Pasal 6 (ayat 1), Pasal 7 (ayat 10), Pasal 8, Pasal 9, dan Pasal 10 terlalu abstrak. Tidak disebutkan secara jelas hak, kewajiban dan kewenangan pustakawan sebagai tenaga yang terlibat langsung dalam perpustakaan. Hak, kewajiban dan kewenangan yang tercantum dalam

Bab II tersebut hanya untuk masyarakat dan pemerintah, serta lebih mengarah ke perpustakaan umum saja.

- b. Standar nasional perpustakaan dalam berbagai aspek seperti yang diatur dalam Bab III dan dalam beberapa pasal seperti Pasal 12 (ayat 2), Pasal 14 (ayat 2), Pasal 17, Pasal 23 (ayat 1), Pasal 24 (ayat 1), Pasal 27, Pasal 29 (ayat 2) dan Pasal 38 (ayat 1) kurang/tidak dijelaskan secara lebih rinci. Standar nasional seperti apa yang sesuai dengan kondisi sumber daya suatu perpustakaan (ragam layanan, koleksi, sumber daya manusia, dll) tidak tergambar secara jelas dalam undang-undang ini.
- c. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek, seperti yang tertulis dalam Pasal 12 (ayat 1), Pasal 14 (ayat 3), Pasal 19 (ayat 2), Pasal 23 (ayat 5), Pasal 24 (ayat 3), Pasal 38 (ayat 2) dan Pasal 42 (ayat 3) juga kurang/tidak dijelaskan secara lebih rinci. Sampai sejauh mana pemanfaatan kemajuan teknologi informasi bisa sampai ke pengguna perpustakaan. Sebagai contoh apakah pengguna bisa mengakses informasi sebebaskan-bebasnya, atau ada batasan akses bagi pengguna terhadap informasi tertentu.
- d. Alokasi dana untuk pengembangan perpustakaan, terutama perpustakaan seperti yang tercantum dalam Pasal 24 (ayat 4) atau sedikitnya 5% dari anggaran belanja operasional sekolah seperti yang tercantum dalam Pasal 23 (ayat 6).

- e. Kualifikasi pustakawan atau tenaga ahli di bidang perpustakaan bagi Kepala Perpustakaan Nasional, Kepala Perpustakaan Umum Pemerintah, Kepala Perpustakaan Umum Propinsi, Kepala Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota, dan Kepala Perpustakaan Perguruan Tinggi, seperti yang tercantum dalam Pasal 30.
- f. Tidak ada bahasan sama sekali tentang kompetensi dan sertifikasi tenaga pustakawan sebagai tenaga ahli yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan perpustakaan. Sehingga gaung undang-undang ini di dunia perpustakaan sendiri seperti angin yang berlalu secara cepat, tenang tanpa suara, dan sepi tanggapan yang berarti dari pustakawan.

Trimo (200 : 86) menyatakan bahwa sumber kekuatan perpustakaan atau sumber daya perpustakaan meliputi:

- a. Sumber daya manusia (petugas)

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau pustakawan yang terdiri atas: (1) pimpinan dengan tugas utama merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan untuk dijalankan oleh pustakawan; (2) pejabat fungsional pustakawan yang berfungsi dan bertugas melaksanakan kegiatan perpustakaan secara profesional dan proposional, seperti pengadaan, pengolahan, dan layanan, (3) Pelaksana teknis administratif dan ketatausahaan yang mendukung semua semua kegiatan perpustakaan. Semua perangkat tersebut merupakan tim kerja yang harus bekerja sama untuk keberhasilan perpustakaan. Sebagai salah satu sumber kekuatan

perpustakaan maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali kemampuan, ketrampilan, dan sikap bekerja, serta bertanggung jawab kepada pimpinan perpustakaan. Oleh karena itu, keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, terutama semangat, dedikasi, sumbangan secara tulus dan jujur.

b. Bahan pustaka

Koleksi bahan pustaka yang memadai, baik jumlah, jenis dan mutunya yang tersusun rapi dengan sistem pengelolaan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi perencanaan, strategi, kebijakan dan tujuannya. Kekuatan koleksi perpustakaan merupakan daya tarik bagi pemakai sehingga makin banyak dari koleksi bahan pustaka yang dibaca dan dipinjam akan semakin ramai perpustakaan.

Adanya kalanya perpustakaan mengalami kendala dalam pengadaan koleksi, salah satu kendalanya adalah masalah dana. Untuk itu, perpustakaan perlu mengadakan kerjasama baik secara online maupun offline. Kerjasama secara online bisa dilakukan dengan kelompok-kelompok pencinta buku yang ada di internet, dengan mengajukan permohonan donasi buku kepada kelompok-kelompok pencinta buku tersebut. Sedangkan kerjasama secara offline bisa

dilakukan dengan bekerjasama dengan penerbit buku untuk bisa mendapatkan buku dengan harga murah.

c. Sarana dan prasarana

Proses penyelenggaraan perpustakaan membutuhkan tersedianya sarana dan prasarana serta perlengkapan ataupun fasilitas lainnya yang dapat menunjang agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

d. Pemustaka

Pemustaka merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pada dasarnya masyarakat baru akan mau ke perpustakaan jika mengetahui arti dan manfaat perpustakaan, membutuhkan sesuatu di perpustakaan, tertarik dengan perpustakaan, merasa senang dengan perpustakaan, dilayani dengan baik. Untuk sampai pada kondisi seperti ini, maka perpustakaan harus melakukan berbagai upaya seperti melakukan pemasyarakatan, publikasi, promosi, pendekatan dan melayani keinginan dan kebutuhan pemakai.

e. Lingkungan Perpustakaan

Lokasi perpustakaan yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau masyarakat, bebas banjir, bersih, tenang, sehat dan terdapat akses kendaraan akan berpengaruh positif penyelenggaraan perpustakaan.

f. Mitra perpustakaan

Sebuah perpustakaan tidak dapat berjalan sendiri baik dilihat dari segi pengadaan koleksi bahan pustaka, layanan maupun pembinaan.

Bahkan untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya perpustakaan perlu menjalin kerja sama, menggalang mitra kerja dan menempatkan unit kerja yang lain sejajar dan saling membantu dan membutuhkan.

g. Anggaran

Anggaran bagi sebuah perpustakaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Hal-hal yang berkaitan dengan anggaran adalah: (1) Sumbernya pasti; (2) Jumlahnya memadai; (3) Laporan pertanggung jawaban benar; (3) penggunaan menurut perencanaan; (5) tidak terjadi salah kelola; (6) diusahakan jumlahnya selalu bertambah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan sangat diperlukan dalam rangka pengembangan karier dan profesionalisme tenaga perpustakaan yang memenuhi kualitas, kompetensi dan sertifikasi tertentu.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Guna mengungkap berbagai fenomena empiris menyangkut objek kajian dalam penelitian ini, beberapa hasil penelitian akan dijadikan rujukan sekaligus perbandingan dengan penelitian ini, yaitu:

Sri Hartini (2010), dengan judul penelitian: "Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar". Variabel perilaku pustakawan terdiri dari: pengetahuan, sikap, dan tindakan sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel tak bebas. Jumlah sampel 100 orang

pemustaka yang ditentukan secara sengaja (*Purphosive sampling*) karena dianggap mampu menilai kondisi pelayanan yang diberikan melalui perilaku pustakawan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel perilaku pustakawan terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan variabel pengetahuan yang memberikan pengaruh dominan.

Sulkarnain (2010), dengan judul: "Analisis Perilaku Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Variabel perilaku pustakawan terdiri dari: pengetahuan, sikap, dan tindakan sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel tak bebas. Jumlah sampel 50 orang pemustaka yang ditentukan secara sengaja (*Purphosive sampling*) karena dianggap mampu menilai kondisi pelayanan yang diberikan melalui perilaku pustakawan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel perilaku pustakawan terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan variabel pengetahuan yang memberikan pengaruh dominan.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut di atas, dijadikan acuan dan perbandingan agar nantinya hasil penelitian yang dilakukan dapat melihat adanya perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu. Tentunya, hasil penelitian ini dapat sama dan dapat berbeda, karena

adanya persamaan dan perbedaan dari variabel-variabel yang diteliti dan objek penelitian.

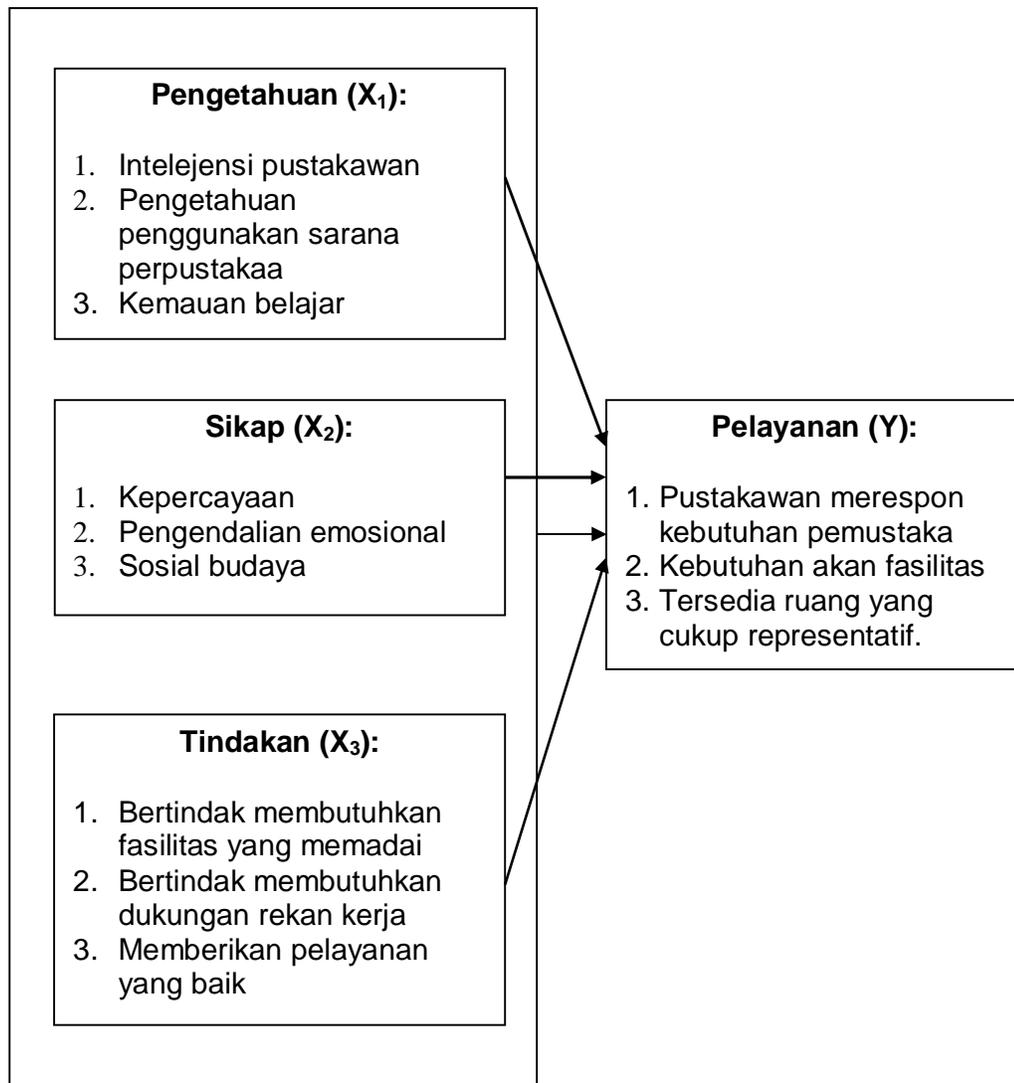
C. Kerangka Konseptual

Implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, maka sangat penting dalam rangka pengembangan karier dan profesionalisme tenaga perpustakaan yang harus memenuhi kualitas, kompetensi dan sertifikasi tertentu. Selain itu, implementasi undang-undang ini juga ditujukan untuk mengefektifkan pelaksanaan kebijakan yang terkait dengan bahan pustaka, sarana dan prasarana, layanan pemustaka, dan anggaran. Oleh karena itu, untuk mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan secara efektif maka diperlukan perilaku pustakawan yang baik agar dapat memberikan layanan sesuai yang diharapkan pemustaka.

Perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar. Jadi, perilaku pustakawan adalah suatu tindakan atau aktivitas dari pustakawan baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar, termasuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Oleh karena itu, ketiga aspek perilaku pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan perlu dikaji agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pelayanan adalah suatu sikap atau cara penyedia layanan dalam melayani masyarakat sebagai pelanggan secara memuaskan. Sehubungan dengan pengukuran pelayanan pada perpustakaan, digunakan konsep LibQUAL+ merupakan seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, indikator yang digunakan untuk mengukur variabel layanan dalam penelitian ini adalah: sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka, kebutuhan pemustaka akan fasilitas untuk memperoleh informasi, dan tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dinyatakan dalam skema konseptual sebagai berikut:



Keterangan: **→** = Pengujian secara simultan
 → = Pengujian secara parsial

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek sikap berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek tindakan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabelnya

Definisi operasional digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pelayanan (Y) adalah suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani pemustaka sebagai pelanggan secara memuaskan. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan pemustaka adalah: (1) sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka; (2) kebutuhan pemustaka akan fasilitas untuk memperoleh informasi; dan (3) tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif. Skor penilaian terdiri atas:

sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

2. Pengetahuan (X_1) adalah hasil proses belajar yang pernah ditempuh oleh pustakawan yang diaplikasikan dalam aktivitas kerjanya. Indikator yang digunakan adalah (1) intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (2) pengetahuan dalam penggunaan sarana perpustakaan yang mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (3) kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Skor penilaian dalam penelitian ini adalah: sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).
3. Sikap (X_2) adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap mencerminkan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Indikator yang digunakan adalah: (1) kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (2) Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (3) Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Skor penilaian dalam penelitian ini adalah: sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).
4. Tindakan (X_3) adalah suatu perbuatan yang nyata dari pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Indikator yang

digunakan adalah: (1) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai, (2) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja, (3) Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik. Skor penilaian dalam penelitian ini adalah: sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar tempatnya pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan, diperlukan perilaku pustakawan yang baik agar pemustaka merasa terlayani sesuai yang diharapkan. Sedangkan waktu penelitian selama 2 bulan yaitu mulai April sampai Mei 2014.

B. Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat survei yaitu menganalisis fakta dan data-data yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu: menganalisis pengaruh perilaku pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap umumnya dapat berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian. Populasi penelitian ini

adalah seluruh pemustaka atau pengguna perpustakaan yang sudah menjadi anggota perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 402 orang.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Menurut Masri dan Effendi (2001), *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang bersifat tidak acak, dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu semua pemustaka yang telah memiliki kartu keanggotaan selama periode penelitian yang mampu memberikan penilaian secara objektif terhadap pelayanan perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan *Accidental sampling* adalah siapa saja yang mendapatkan pelayanan perpustakaan yang ditemui selama periode penelitian untuk dijadikan sampel. Jadi, sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 100 orang.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Data kuantitatif, adalah data dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, termasuk jumlah pustakawan, dan deskriptif karakteristik responden dan variabel penelitian.

- b. Data Kualitatif, adalah data yang tidak berbentuk angka tetapi menyangkut informasi tentang instansi yang diteliti, termasuk kondisi perpustakaan, sistem pelayan perpustakaan, perilaku pustakawan..

2. Sumber Data

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data primer ini diperoleh melalui hasil angket yang diberikan kepada responden berdasarkan daftar pertanyaan berkaitan dengan topik penelitian ini.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber, antara lain: dokumentasi, buku-buku, laporan-laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian seperti data jumlah pustakawan, gambaran umum lokasi penelitian dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi (*observation*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung tentang perilaku pustakawan, dan pelayanan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data melalui wawancara secara langsung dengan para informan penelitian.
- c. Kuisisioner (*questioner*) yaitu melakukan pengumpulan data melalui pembagian daftar pertanyaan kepada responden.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.
2. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh perilaku pustakawan (pengetahuan, sikap, dan tindakan) terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2004 : 212) sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Pelayanan
- X₁ = Pengetahuan
- X₂ = Sikap
- X₃ = Tindakan
- b₀ = Konstanta
- b₁-b₃ = Koefisien regresi
- e = Standar error

3. Pengujian Hipotesis yang digunakan adalah:

- a. Uji R dan R²

Koefisien korelasi R menunjukkan besar kecilnya keeratan hubungan (korelasi) antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Sedangkan nilai R² menunjukkan koefisien determinasi yaitu mengukur besar persentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh perubahan variabel bebas secara bersama-sama.

b. Uji-F (uji serempak)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3), secara serempak atau bersama-sama dengan variabel terikat (Y).

c. Uji-t (parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada taraf signifikan 5 %.

Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika t-hitung > t-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh diantara kedua variabel yang akan diuji.
- 2) Jika t-hitung < t-tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh diantara kedua variabel yang akan diuji.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau sah, jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner dengan menggunakan korelasi bivariate. Menurut Sugiyono

(2004:271), apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan dianggap valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan beberapa langkah-langkah, yaitu: a) Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur; b) Melakukan uji coba skala pengukuran dengan menggunakan responden; c) Mempersiapkan tabel jawaban; dan d) Menghitung korelasi bivariate dengan menggunakan program SPSS.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks tentang sejauhmana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika suatu alat ukur dapat digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya diproses relatif secara konsisten, maka alat ukur tersebut dianggap reliable. Artinya suatu alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2004:273) bahwa uji reliabilitas ditentukan dengan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan mensyaratkan suatu instrument yang reliable jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

e. Uji Normalitas

Dalam melakukan uji regresi disyaratkan agar data yang digunakan normal. Untuk mengetahui normalitas distribusi data dilakukan dengan melihat nilai residual pada model regresi yang

akan diuji. Jika residual berdistribusi normal maka nilai-nilai sebaran data akan terletak di sekitar garis lurus (Sugiyono, 2004).

Normal-tidaknya distribusi data suatu peubah ditunjukkan oleh besarnya nilai *Asymptotic significant* dari aplikasi alat uji *One-sample Kolmogorov-Smirnov*. Apabila *Asymptotic significant* data lebih besar daripada 5%, maka data tersebut tergolong memiliki pola distribusi normal. Sebaliknya, apabila *Asymptotic significant* kecil daripada atau sama dengan 5%, maka data dimaksud memiliki pola distribusi yang tidak normal (Hair, *et.al*, 2006).

f. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi bebas (independen). Deteksi terhadap ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan menganalisis matriks korelasi variabel bebas. Keberadaan multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) atau nilai toleransinya. Keberadaan multikolinearitas dapat diketahui apabila nilai VIF > 10 atau secara kebalikannya dengan melihat nilai toleransinya < 0,1 dan sebaliknya. Bila nilai VIF dari masing-masing variabel < 10, dan nilai toleransinya > 0,1, maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas atau hubungan yang terjadi antar variabel bebas dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

g. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual yang disebut heterokedastisitas, sedangkan adanya gejala varians residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut homokedastisitas.

Heterokedastisitas akan muncul apabila terdapat pola tertentu antar keduanya seperti pola bergelombang dan kontinyu atau menyempit atau melebar teratur. Homokedastisitas akan muncul apabila tidak diperoleh pola yang jelas atau titik-titik yang diperoleh menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga tidak menghasilkan parameter bias yang menyebabkan kesalahan dalam perlakuannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden dalam hal ini pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, terjaring data identitas responden yang variatif, meliputi: jenis kelamin, tingkat umur, dan tingkat pendidikan. Adapun distribusi responden berdasarkan karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan berikut ini:

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin (gender) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Jacobson (2000: 35) mengatakan jenis kelamin merupakan konsep kultural yang berupaya membuat perbedaan (*distinction*) dalam hal peran, perilaku, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat. Jadi, jenis kelamin diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi nilai dan tingkah laku.

Adapun karakteristik responden menurut jenis kelamin responden pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 3)

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dijelaskan karakteristik responden menurut jenis kelamin pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan menurut jenis kelamin yang memiliki jumlah paling banyak adalah perempuan sebesar 55%, sedangkan laki-laki sebesar 45 %.

2. Tingkat Umur

Umur masing-masing responden berada pada interval 18 tahun sampai dengan 48 tahun. Tingkat umur tersebut diharapkan mampu memberikan tanggapan objektif tentang perilaku pustakawan dalam memberikan layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Adapun karakteristik responden menurut tingkat umur responden pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden menurut Tingkat Umur

Tingkat Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
18 – 28	51	51
29 – 39	37	37
40 – 50	12	12
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 3)

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh data yang variatif. Data yang terjaring menunjukkan bahwa tingkat umur yang menempati proporsi terbesar adalah tingkat umur 18 – 28 tahun sebesar 51%, kemudian diikuti tingkat umur 29 – 39 tahun sebesar 37%. Sedangkan tingkat umur dengan proporsi terkecil adalah 40 – 50 tahun sebesar 12%. Hal ini berarti tingkat umur responden tergolong produktif dan inovatif sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang telah ditamati oleh responden sesuai dengan latar belakang pendidikan dan disiplin ilmu yang ditekuninya dan diakui oleh pemerintah. Tingkat pendidikan

formal itu akan membentuk cara berpikir seseorang dalam mengambil suatu keputusan yang terbaik.

Adapun karakteristik responden menurut tingkat pendidikan responden pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SLTA	56	56
Diploma	8	8
S1	26	26
S2	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 3)

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh data yang variatif. Data yang terjaring menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang menempati proporsi tertinggi adalah SLTA sebesar 56%, kemudian diikuti oleh tingkat pendidikan S1 sebesar 26%, dan S2 sebesar 10%. Sedangkan tingkat pendidikan dengan proporsi terendah adalah Diploma. Hal ini berarti tingkat pendidikan responden tergolong cukup memadai sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap

perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Karakteristik setiap variabel yang menjadi obyek penelitian diolah dengan analisis statistik deskriptif, yaitu mendeskripsikan skor dari masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel, yaitu: pelayanan (Y), pengetahuan (X_1), sikap (X_2), dan tindakan (X_3). Adapun deskriptif masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan (Y)

Pelayanan adalah suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani pemustaka sebagai pelanggan secara memuaskan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah: (1) sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka; (2) pemenuhan kebutuhan pemustaka akan fasilitas untuk memperoleh informasi; dan (3) tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif.

Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Deskripsi Variabel Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Indikator Kualitas Pelayanan	Frekuensi Jawaban (orang)					Mean Skor
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1. Sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka	0	0	7	17	76	4,69
2. Pemenuhan kebutuhan pemustaka akan fasilitas	0	0	10	19	71	4,57
3. Tersedia ruang perpustakaan yang cukup representatif	0	0	13	31	56	4,43

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 4)

Keterangan: STS = Sangat tidak setuju S = Setuju
 TS = Tidak setuju SS = Sangat setuju
 CS = Cukup setuju

Tabel 4 menunjukkan indikator yang dominan dalam membentuk variabel pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka dengan nilai rata-rata skor 4,69, dan kemudian disusul indikator pemenuhan kebutuhan pemustaka akan fasilitas dengan nilai rata-rata skor 4,57. Sedangkan indikator tersedia ruang perpustakaan yang cukup representatif dengan nilai rata-rata skor 4,43 memiliki proporsi terkecil dalam membentuk pelayanan, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan dengan menyediakan atau menambah ruang perpustakaan yang memadai dan representatif agar pemustaka merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, kecenderungan dari data tersebut mengindikasikan variabel pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masih tergolong baik sehingga diharapkan dapat ditingkatkan di masa akan datang.

2. Variabel Pengetahuan (X_1)

Pengetahuan adalah suatu bentuk perilaku pustakawan sebagai hasil dari proses belajar yang pernah ditempuh oleh pustakawan yang diaplikasikan dalam aktivitas kerjanya. Indikator yang digunakan adalah: (1) intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (2) pengetahuan dalam penggunaan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (3) kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Indikator Pengetahuan	Frekuensi Jawaban (orang)					Mean Skor
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1. Intelejensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	1	34	65	4,64
2. Pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	2	25	73	4,71
3. Kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	2	37	61	4,59

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 4)

Keterangan: STS = Sangat tidak setuju S = Setuju
 TS = Tidak setuju SS = Sangat setuju
 CS = Cukup setuju

Tabel 5 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,71, dan kemudian disusul indikator intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,64. Sedangkan indikator yang memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel

pengetahuan adalah indikator kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pustakawan memiliki kemauan belajar yang tinggi guna mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Meskipun demikian, kecenderungan dari data mengindikasikan bahwa perilaku pengetahuan memberikan pengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Variabel Sikap (X_2)

Sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek yang mencerminkan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Indikator yang digunakan adalah: 1) kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (2) Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (3) Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel sikap pustakawan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Deskripsi Variabel Sikap pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Indikator Variabel Sikap	Frekuensi Jawaban (orang)					Mean Skor
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1. Kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	4	30	66	4,62
3. Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	7	31	62	4,55
3. Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan	0	0	13	35	52	4,39

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 4)

Keterangan: STS = Sangat tidak setuju S = Setuju
 TS = Tidak setuju SS = Sangat setuju
 CS = Cukup setuju

Tabel 6 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel sikap pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata nilai skor 4,62, kemudian disusul indikator pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata skor 4,55. Sedangkan indikator sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata skor 4,39 memiliki proporsi terkecil dalam membentuk variabel sikap, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pustakawan memiliki

kemampuan bersosialisasi guna mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, kecenderungan dari data mengindikasikan bahwa variabel sikap memberikan pengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Variabel Tindakan (X_3)

Tindakan adalah suatu perbuatan yang nyata dari pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Indikator yang digunakan adalah: (1) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai, (2) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan rekan kerja, (3) Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik.

Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Deskripsi Variabel Tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Indikator Tindakan	Frekuensi Jawaban (orang)					Mean Skor
	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1. Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai	0	0	6	30	64	4,58
2. Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja	0	0	3	38	59	4,56
3. Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik	0	0	9	38	53	4,44

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 4)

Keterangan: STS = Sangat tidak setuju S = Setuju
 TS = Tidak setuju SS = Sangat setuju
 CS = Cukup setuju

Tabel 7 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai dengan nilai rata-rata skor 4,58, kemudian disusul indikator pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja dengan nilai rata-rata skor 4,56. Sedangkan indikator pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata skor 4,44 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel tindakan, sehingga indikator tersebut perlu lebih dimaksimalkan agar dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik. Meskipun

demikian, kecenderungan dari data tersebut mengindikasikan variabel tindakan memberikan pengaruh terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan dan kecermatan dari sebuah instrumen penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item-item pernyataan yang dibuat. Item pernyataan yang memiliki korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula.

Menurut Sugiyono (2007:233), *corrected item total correlation* merupakan korelasi antar skor total item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai kritis r-tabel, jika r hitung > nilai kritis r-tabel *product moment* maka item pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrumen penelitian dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	<i>r-Product Moment</i> (n = 100 ; α 0,05) (r- tabel)	Keterangan
Kualitas pelayanan (Y)	1	0,799	0,195	Valid
	2	0,786	0,195	Valid
	3	0,841	0,195	Valid
Pengetahuan (X ₁)	1	0,743	0,195	Valid
	2	0,755	0,195	Valid
	3	0,728	0,195	Valid
Sikap (X ₂)	1	0,786	0,195	Valid
	2	0,780	0,195	Valid
	3	0,746	0,195	Valid
Tindakan (X ₃)	1	0,753	0,195	Valid
	2	0,739	0,195	Valid
	3	0,721	0,195	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 5)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil uji validitas instrumen dari variabel pelayanan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,786 – 0,841 atau r hitung > r tabel 0,195, yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

Hasil uji validitas instrumen dari variabel pengetahuan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,728 – 0,755 atau r hitung > r tabel 0,195. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel pengetahuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

Hasil uji validitas instrumen dari variabel sikap diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,746 – 0,786 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,195. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

Hasil uji validitas instrumen dari variabel tindakan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,721 – 0,753 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,195. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel tindakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi jawaban. Pengujian reliabilitas (tingkat pengetahuan) dari suatu variabel dapat dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*, dimana item pernyataan pada kuesioner memiliki nilai *Cronbach Alpha* > nilai kritis r-tabel *Product Moment* pada tingkat kepercayaan 95 %. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa item pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrumen penelitian dinyatakan reliabel (handal).

Adapun uji *reliabilitas* dari setiap variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<i>r-Product Moment</i> (n = 100 ; α 0,05) (r- tabel)	Keterangan
Pelayanan (Y)	1	0,942	0,195	Reliabel
	2	0,944	0,195	Reliabel
	3	0,943	0,195	Reliabel
Pengetahuan (X ₁)	1	0,945	0,195	Reliabel
	2	0,946	0,195	Reliabel
	3	0,944	0,195	Reliabel
Sikap (X ₂)	1	0,942	0,195	Reliabel
	2	0,944	0,195	Reliabel
	3	0,946	0,195	Reliabel
Tindakan(X ₃)	1	0,945	0,195	Reliabel
	2	0,946	0,195	Reliabel
	3	0,947	0,195	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2014 (Lampiran 6)

Berdasarkan data pada Tabel 9 dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari keseluruhan item pernyataan dalam instrumen variabel penelitian diperoleh sebesar 0,949 (Lampiran 6). Nilai ini memberikan makna bahwa tingkat konsistensi (keandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan adalah sebesar 94,9%. Artinya, apabila kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektivitas, stabilitas, akurasi dan konsistensi tinggi dalam fungsi ukurnya setelah diterapkan.

Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel pelayanan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (*r* hitung) antara 0,942 – 0,944 atau *r* hitung > *r* tabel 0,195, yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel pengetahuan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (*r* hitung) antara 0,944 – 0,946 atau *r* hitung > *r* tabel 0,195, yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel pengetahuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh variabel pengetahuan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel sikap diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (*r* hitung) antara 0,942 – 0,946 atau *r* hitung > *r* tabel 0,195, yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (handal). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin

konsistensinya dalam mengukur pengaruh variabel sikap terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil uji reliabilitas instrumen dari variabel tindakan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (r hitung) antara 0,945 – 0,947 atau r hitung $>$ r tabel 0,195, yang berarti setiap butir pernyataan dari variabel tindakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah handal. Dengan demikian, dapat dikatakan instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh variabel tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Pengujian Asumsi Klasik

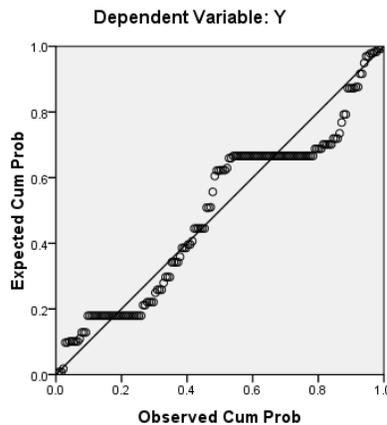
1. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis regresi berganda, maka terlebih dahulu melakukan uji normalitas untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara normal atau tidak. Apabila didapatkan residual yang tidak tersebar secara normal pada suatu regresi, maka akan menghasilkan regresi yang tidak baik atau tidak konsisten dan efisien.

Hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini menunjukkan sebaran titik pada grafis normalitas berada sepanjang garis diagonal. Hal ini berarti model regresi penelitian ini telah memenuhi syarat asumsi

kenormalan dari data sehingga diharapkan hasilnya akan baik atau sesuai dengan asumsi klasik dari suatu regresi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas (Lampiran 6)

2. Uji Multikolinearitas

Keberadaan multikolinearitas dalam suatu regresi akan mengganggu hasil regresi penelitian, sehingga tidak menghasilkan parameter yang efisien dan efektif yang akan membuat kesalahan dalam parameter yang dihasilkan. Regresi dikatakan baik jika suatu regresi tidak memiliki multikolinearitas di dalamnya sehingga tidak ada gangguan yang diharapkan akan terjadi pada regresi. Keberadaan multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) atau nilai toleransinya, yakni apabila nilai VIF lebih besar 10 atau secara kebalikannya dengan melihat nilai toleransinya lebih kecil 0,1.

Adapun hasil perhitungan nilai VIF atau toleransi yang dilakukan untuk regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan (X_1)	0,252	3,969
	Sikap (X_2)	0,236	4,242
	Tindakan (X_3)	0,345	2,901

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Analisis, 2014 (Lampiran 6)

Hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF < 10 dan nilai toleransinya > 0,1. Ini menunjukkan bahwa indikasi keberadaan multikolinearitas pada persamaan yang dilakukan tidak terbukti atau dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas dalam persamaan yang dilakukan atau hubungan yang terjadi antar variabel bebas dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

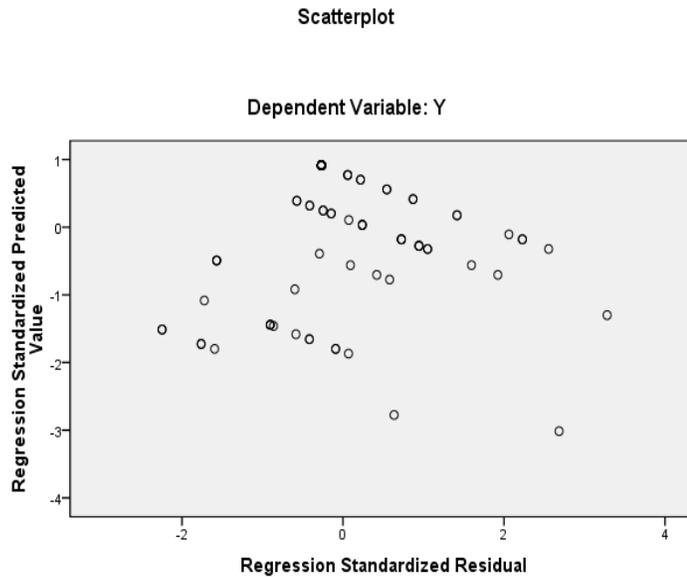
3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah pengambilan sampel dilakukan dengan benar pada populasi yang tepat atau dengan perkataan lain apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual regresi. Suatu model regresi yang mengandung heterokedastisitas akan menghasilkan parameter yang bias yang akan menyebabkan kesalahan dalam perlakuan. Suatu model

regresi yang baik apabila di dalamnya tidak diperoleh heterokedastisitas melainkan homokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat plot grafik atau hubungan antara variabel terikat dengan nilai residualnya. Heterokedastisitas akan muncul apabila terdapat pola tertentu antar keduanya seperti bergelombang dan kontinyu atau menyempit atau melebar teratur, sedangkan homokedastisitas akan muncul apabila tidak diperoleh pola yang jelas atau titik-titik yang diperoleh menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Hasil pengujian asumsi klasik dalam hal ini uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah garis nol secara acak. Hal ini berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya heterokedastisitas, melainkan homokedastisitas sehingga penelitian ini tidak menghasilkan parameter bias yang menyebabkan kesalahan dalam perlakuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas (Lampiran 6)

E. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolienaritas, dan uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa regresi berganda yang diestimasi telah memenuhi syarat asumsi-asumsi klasik sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan pengujian secara simultan dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan berikut ini.

1. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian secara simultan bertujuan untuk melihat pengaruh pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dengan melihat nilai F-hitungnya. Adapun hasil pengujian secara serempak, dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Pengujian secara Serempak (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.346	3	8.449	171.860	.000 ^a
	Residual	4.719	96	.049		
	Total	30.066	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Analisis Data, 2014 (Lampiran 6)

Data pada Tabel 11 menunjukkan bahwa hasil uji ANOVA (*Analysis of Variant*) atau uji F dalam penelitian diperoleh nilai F-hitung 171.860 > nilai F-tabel (2,70) diperoleh (df1= 3; df2=96; α 0,05) atau nilai probabilitasnya $0,000 < \text{nilai } \alpha$ 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Selanjutnya besarnya pengaruh secara simultan dari variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat

diketahui melalui pengujian koefisien determinasi (R^2). Adapun hasil pengujian determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Pengujian koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.838	.22172

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, 2014 (Lampiran 6)

Berdasarkan hasil pengujian determinasi pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,843. Angka koefisien determinasi ini menyatakan bahwa secara simultan kontribusi variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebesar 84,3%, sedangkan sisanya sebesar 15,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Pengujian Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh secara individu variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil pengujiannya dapat dilihat melalui nilai t-hitung. Adapun hasil pengujian secara parsial (t-hitung) dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.041	.219		.187	.731
X1	.580	.104	.451	5.597	.000
X2	.323	.084	.321	3.852	.000
X3	.217	.072	.207	3.007	.003

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2014 (Lampiran 6)

Berdasarkan pengujian secara parsial seperti pada Tabel 13 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan secara individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini dapat diketahui dari nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari t-tabel dan juga dapat diketahui melalui tingkat signifikansinya (sig.) yang lebih kecil dari 0,05, yaitu: variabel pengetahuan (0,000 < 0,05) atau signifikan, sikap (0,000 < 0,05) atau signifikan, dan tindakan (0,003 < 0,05) atau signifikan. Dari keempat variabel bebas yang berpengaruh signifikan tersebut, yang memperlihatkan pengaruh dominan adalah variabel pengetahuan.

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat pula diketahui hasil persamaan regresi linier berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,041 + 0,580 X_1 + 0,323 X_2 + 0,217 X_3$$

Selanjutnya, hubungan fungsional variabel bebas X_i dan variabel terikat Y dilihat dari koefisien *standardized beta*, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Z_Y = 0,451 X_1 + 0,321 X_2 + 0,207 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut di atas, maka dapat diinterpretasi sebagai berikut:

- a. Konstanta (b_0) = 0,041, yang menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel pengetahuan, sikap, dan tindakan, maka pelayanan konstan atau tetap yang jika dianggakan adalah 0,041.
- b. $b_1 = 0,580$, yang menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini berarti semakin meningkat pengetahuan dalam pelayanan, maka pelayanan juga cenderung meningkat. Besarnya pengaruh variabel pengetahuan terhadap pelayanan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,451 atau 45,1 persen.
- c. $b_2 = 0,323$, yang menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini berarti semakin baik sikap pustakawan dalam pelayanan, maka pelayanan juga cenderung meningkat. Besarnya pengaruh variabel sikap terhadap pelayanan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,321 atau 32,1 persen.

d. $b_3 = 0,217$, yang menunjukkan bahwa tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini berarti semakin baik tindakan pustakawan dalam pelayanan, maka pelayanan juga cenderung meningkat. Besarnya pengaruh variabel tindakan terhadap pelayanan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu yaitu 0,207 atau 20,7 persen.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dari keempat variabel bebas yang signifikan, ternyata variabel pengetahuan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, karena diperoleh nilai beta atau *standardized coefficient* yang lebih besar dari variabel bebas lainnya.

F. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara perilaku pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Selanjutnya hasil pengujian secara parsial (individu) menunjukkan bahwa perilaku pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, sikap, dan tindakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dari keempat

variabel bebas yang berpengaruh signifikan tersebut ternyata variabel pengetahuan yang berpengaruh dominan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun pembahasan mengenai pengaruh perilaku pustakawan yang terdiri atas : pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, akan diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan terhadap pelayanan

Pengetahuan adalah hasil proses belajar yang pernah ditempuh oleh pustakawan yang diaplikasikan dalam aktivitas kerjanya Hasil analisis uji parsial (uji-t) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara pengetahuan dalam pelayanan dengan pelayanan, dalam arti jika terjadi peningkatan pengetahuan dalam pelayanan maka pelayanan juga akan meningkat.

Variabel pengetahuan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dan pengaruhnya menempati urutan pertama dari variabel bebas yang berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, variabel pengetahuan merupakan salah faktor penting yang mempengaruhi peningkatan pelayanan, sehingga perlu dipertahankan atau terus dikembangkan terutama pada indikator-indikator dengan nilai rata-rata

yang relatif rendah agar pelayanan dapat minimal dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan di masa akan datang.

Adanya pengaruh pengetahuan terhadap pelayanan sangat ditentukan ketiga indikator yang membentuknya, yaitu: (1) intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (2) pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan; (3) kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Ketiga indikator tersebut telah diberdayakan secara maksimal dalam upaya peningkatan pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Sehubungan dengan ketiga indikator tersebut, maka indikator yang dominan dalam membentuk variabel pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,71, artinya pengetahuan dalam menggunakan sarana perpustakaan telah mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya disusul indikator intelegensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,64, artinya intelegensi dianggap cukup mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan namun masih perlu ditingkatkan. Sedangkan indikator yang memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel pengetahuan adalah indikator kemauan

belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pustakawan memiliki kemauan belajar yang tinggi guna mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2003), pengetahuan adalah hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Tanpa pengetahuan seseorang tidak mempunyai dasar untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan terhadap masalah yang dihadapi. Pengetahuan dapat diperoleh dari pengalaman langsung atau orang lain yang sampai kepada seseorang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel pengetahuan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang berarti semakin baik pengetahuan pustakawan, maka semakin baik pula pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Hartini (2010), bahwa variabel pengetahuan yang memberikan pengaruh dominan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Pengaruh perilaku pustakawan ditinjau dari aspek sikap terhadap pelayanan.

Sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek yang mencerminkan

kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Hasil uji-t atau secara parsial (individu) menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan searah antara sikap dalam pelayanan dengan pelayanan, dalam arti semakin baik sikap pustakawan maka pelayanan cenderung meningkat.

Variabel sikap memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dan menempati urutan kedua dari variabel bebas yang berpengaruh signifikan tersebut. Oleh karena itu, variabel sikap merupakan salah satu faktor yang turut mendukung peningkatan pelayanan, sehingga perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan nilai rata-rata relatif rendah sehingga diharapkan mampu mendukung sikap pustakawan dalam meningkatkan pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pengaruh variabel sikap terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh ketiga indikator sikap yang digunakan, yaitu: (1) kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (2) Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan, (3) Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Ketiga indikator tersebut telah diberdayakan secara maksimal dalam upaya peningkatan

pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Sehubungan dengan ketiga indikator tersebut, maka indikator yang dominan dalam membentuk variabel sikap pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata nilai skor 4,62, artinya kepercayaan sudah mampu mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya disusul indikator pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata skor 4,55, artinya pengendalian emosional masih perlu ditingkatkan guna mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan indikator sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata skor 4,39 yang memiliki proporsi terkecil dalam membentuk variabel sikap, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar pustakawan memiliki kemampuan bersosialisasi guna mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Allport (1954) *dalam* (Notoatmodjo, 2003) bahwa sikap mempunyai tiga komponen pokok, yaitu: (1) kepercayaan (keyakinan), ide, konsep terhadap suatu objek; (2) kehidupan emosional atau evaluasi terhadap

suatu objek; dan (3) kecenderungan untuk bertindak (*tend to behave*). Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap mencerminkan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap sesuatu. Oleh karena itu, sikap perlu dimaksimalkan guna mendukung pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sikap memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang berarti semakin baik sikap pustakawan, maka semakin baik pula pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sulkarnain (2010), bahwa variabel pengetahuan yang memberikan pengaruh dominan terhadap pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Pengaruh tindakan terhadap pelayanan

Tindakan adalah suatu perbuatan yang nyata dari pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Hasil uji-t atau secara parsial (individu) menunjukkan variabel tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan searah antara tindakan dengan pelayanan, dalam arti semakin baik tindakan pustakawan, maka semakin baik pula pelayanan.

Variabel tindakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan dan menempati urutan ketiga dari variabel bebas yang berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, variabel tindakan merupakan salah satu faktor yang juga turut mendukung peningkatan pelayanan, sehingga perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan terutama pada indikator-indikator yang membentuknya guna mendukung peningkatan pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pengaruh variabel tindakan terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh ketiga indikator tindakan yang digunakan, yaitu: (1) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai, (2) Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan rekan kerja, (3) Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik. Ketiga indikator tersebut telah diberdayakan secara maksimal dalam upaya peningkatan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Sehubungan dengan ketiga indikator tersebut, maka indikator yang dominan dalam membentuk variabel tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah indikator pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai dengan nilai rata-rata skor 4,58, artinya pustakawan dalam bertindak atau memberikan pelayanan telah menggunakan fasilitas yang memadai. Selanjutnya disusul indikator pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja dengan nilai rata-rata skor 4,56,

artinya pustakawan dalam bertindak masih perlu dukungan dari rekan kerja. Sedangkan indikator pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata skor 4,44 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel tindakan, sehingga indikator tersebut perlu lebih dimaksimalkan agar dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Allport (1954) dalam (Notoatmodjo, 2003) bahwa Suatu sikap belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan (*overt behavior*). Untuk mewujudkan sikap menjadi suatu perbuatan yang nyata diperlukan faktor pendukung atau suatu kondisi yang memungkinkan adalah fasilitas dan faktor dukungan (*support*). Oleh karena itu, tindakan perlu dimaksimalkan guna mendukung pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel tindakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang berarti semakin baik tindakan pustakawan, maka semakin baik pula pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri Hartini (2010), dan Sulkarnain (2010), bahwa variabel tindakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisis yang ditunjukkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Artinya pengetahuan, sikap, dan tindakan pustakawan mampu mendukung pelayanan pemustaka.
2. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek pengetahuan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dengan nilai parsial (beta) atau pengaruh sebesar 45,1%. Artinya semakin baik perilaku pengetahuan pustakawan maka semakin baik pula pelayanan pemustaka.
3. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek sikap berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dengan nilai parsial (beta) atau pengaruh sebesar 32,1%. Artinya semakin baik sikap pustakawan maka semakin baik pula pelayanan pemustaka.
4. Perilaku pustakawan ditinjau dari aspek tindakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dengan nilai parsial (beta) atau

pengaruh sebesar 20,7 %. Artinya semakin baik tindakan pustakawan maka semakin baik pula pelayanan pemustaka.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu mempertimbangkan perilaku pustakawan yang meliputi aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan, dalam menyusun suatu kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan bagi pemustaka, dengan tetap meningkatkan dan memberdayakan secara maksimal indikator-indikator yang memiliki nilai rata-rata relatif rendah, sehingga diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan di masa akan datang.
2. Mengingat variabel pengetahuan yang memberikan pengaruh dominan sehingga perlu dipertahankan dan menjadi kebijakan utama dalam upaya peningkatan pelayanan sehingga diharapkan pelayanan minimal dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan..

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Sutedjo. M., Surono, dan Suprayitno. E., 2012. **Layanan Cinta (Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan)**. CV. Sugeng Seto, Anggota IKAPI, Jakarta.
- Barnes, James G. 2003. **Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan**. Yogyakarta :
- Basuki, Sulistyono. 2003. **Pengantar ilmu perpustakaan**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Daryanto, 2006. **Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan**. Bina Cipta, Malang
- Green, Ellin, 2004. **Storytelling Art & Technique**, United States of America Reed Elsevier
- Hair, Joseph F. Jr., R.E. Anderson, R.I. Tatham dan W.C. Black. 2006. **Multivariate Data Analysis**. 5th edition. Prentice-Hall International, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Hartini, Sri, 2010. **Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin**.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**. Salemba Empat, Jakarta.
- Madjid, Abdul Aziz 2006. **Manajemen Perpustakaan**. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Margaretha, 2003. **Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi**., Mandar Maju, Jakarta
- Martoatmodjo, 2003, **Manajemen Perpustakaan secara Sederhana**, Bina Cipta, Malang
- Martul, Shadiqqin, 2004. **Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan**. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Masri & Effendi, 2001. **Pedoman Penulisan: Teori dan Aplikasi**, Salemba Empat, Jakarta.

- Mauludin, Hanif. 2001. ***Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)***. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51
- Moenir, H.A.S., 2005. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. ***Ilmu Pemerintahan***. Rineka Cipta, Jakarta.
- Noerhayati, 2007. ***Pengantar Ilmu Perpustakaan***. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2007, ***Psikologi Perpustakaan di Indonesia***, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. ***Delivering Quality Service***. The Free Press, New York (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Petti Cocopio, 2001, ***Aspek Hukum dalam Informasi***, Bina Cipta, Malang
- Purwanto, Heri. 2003, ***Pustakawan Dulu, Kini dan Masa Depan***, Rineka Cipta, Jakarta.
- Randall Rifley, B., 1996. ***Policy Implementation and Bureaucracy***, The Dorsce Press, Chicago.
- Ratminto & Minarsih, A.S., 2005. ***Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal***. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sampara, Lukman. 2000. ***Manajemen Kualitas Pelayanan***. STIA LAN Press, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2008. ***Perkembangan Psikologi***. Bina Cipta, Malang
- Sianipar, J.P.G., 2005. ***Manajemen Pelayanan Publik***. LAN, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. ***Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi***. Bumi Aksara, Jakarta.
- Soetminah, 2002. 2005. ***Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara***, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo, 2007. ***Etika dan Sikap Manusia Dewasa***, Rineka Cipta, Jakarta,

- Soetminah, 2002, ***Pengembangan Perpustakaan dan Koleksi Bahan Pustaka***. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Solichin, Abdul Wahab, 2005. ***Analisis Kebijakan Publik***. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2007. ***Statistik untuk Penelitian***, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sulistyo, Basuki. 2006. ***Upaya meningkatkan peran pustakawan dalam mendukung kinerja perpustakaan***. Media Pustakawan : Media Komunikasi Antar Pustakawan. 12 (3-4) September/Desember 2005 : 11-12
- Sulkarnain 2010. ***Analisis Perilaku Pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan Pemustaka***
- Sumardji, P. 2007. ***Perpustakaan dan Tata Kerjanya***. Gramedia Pustaka Utama, Yogyakarta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004. ***Jaminan Kualitas Pelayanan Pelanggan***. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, Johanes, 2006. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan***. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, 2001. ***Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. Dr. R.Koesma Tuban)***. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51
- Susanto, 2005. ***Leadership***, Prentice Hall International, New Jersey.
- Sutanto, N.S. 2005. ***Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi***, Panta Rei, Jakarta.
- Sutarno, 2003. ***Antara Pelayan dan Dilayani***, Rineka Cipta, Jakarta,
- Suwarno, Wiji, 2010. ***Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan***. Arruz Media, Jakarta.

- Thoha, Miftah, 2006. ***Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku***. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2001. ***Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan***. Salemba Empat, Jakarta.
- Trimono, Soejono. 2005. ***Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan***. Ramadja Karya, Bandung.
- Wahid, Subondo, 2007, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Bina Ilmu, Solo .
- Wardoyo, Darmin, 2005. ***Tingkat Pendidikan Implementasi Dunia Kerja***, Salemba Empat, Jakarta
- Widodo, J., 2001. ***Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah***. Cendekia, Surabaya.
- Winarno, Budi, 2001. ***Teori Kebijakan Publik***. PAU, UGM, Yogyakarta
- Wirawan, 2003. ***Profesi kepastakawanan suatu analisa***. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram, NTB, tanggal 21-23 Juli.

Publikasi Internet:

- Susanto, Agus. 2005. ***Manajemen Pelayanan Publik***. Makalah. Publikasi Internet: <http://www.ombudsman.or.id/pdf/SO2.pdf>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang ***Perpustakaan***. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pimpinan dan Staf Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah
Provinsi Sulawesi Selatan

Dalam rangka penulisan tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister pada Program Studi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan ini saya memohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner penelitian saya sebagaimana terlampir. Judul tesis: **“Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”**.

Demi obyektifitas jawaban, maka kuesioner ini tidak memerlukan identitas bapak/ibu, sehingga tidak perlu ada keraguan atau kekhawatiran dalam memberikan penilaian. Bapak/ibu hanya diminta untuk mengisi data jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja, dan pangkat/golongan dengan tujuan untuk pengelompokan kategori tersebut pada proses pengolahan data. Pada prinsipnya semua jawaban benar, namun saya mengharapkan bapak/ibu memberikan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi pada saat ini di dalam instansi menurut pandangan bapak/ibu.

Semoga sumbangan pendapat bapak/ibu dan hasil penelitian ini nantinya dapat memberi manfaat bagi instansi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai demi kemajuan pada masa yang akan datang. Hasil penelitian ini dapat juga menjadi bahan pustaka bagi peneliti.

Atas perhatian dan partisipasi bapak/ibu diucapkan terima kasih.

Makassar, April 2014

Hormat saya,

HASNI DJABIR

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin

Pria

Wanita

2. Umur : tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir

SD/SMP

SLTA/SMK

D3/S1

S2/S3

4. Masa kerja :

5. Pangkat/golongan :

B. Petunjuk Pengisian

Kuesioner mewakili 4 variabel, yaitu kualitas pelayanan (Y) sebagai variabel dependen, pengetahuan (X_1), sikap (X_2), dan tindakan (X_3) sebagai variabel independen, dengan masing-masing variabel independen terdiri atas 3 pernyataan dan dependen (Y) terdiri dari 3 pernyataan, dengan total 12 pernyataan.

Bapak/ibu diminta untuk memilih salah satu alternatif dari 5 alternatif penilaian yang tersedia (angka 1, 2, 3, 4, dan 5) pada bagian kanan pernyataan dengan cara memberi tanda *check* (✓).

Adapun penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Cukup Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Untuk Bapak/Ibu ketahui bahwa kuesioner ini dibuat hanya untuk kepentingan ilmiah dan akademik. Semakin obyektif penilaian Bapak/Ibu maka hasil yang diperoleh akan semakin valid.

PENILAIAN VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN

A. Variabel Pengetahuan (X_1)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Intelejensi mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan					
2.	Pengetahuan dalam penggunaan sarana perpustakaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan .					
3.	Kemauan belajar mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan .					

B. Variabel Sikap (X_2)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Kepercayaan mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan					
2.	Pengendalian emosional mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.					
3.	Sosial budaya mendukung perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan					

C. Variabel Tindakan (X₃)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Pustakawan dalam bertindak membutuhkan fasilitas yang memadai					
2.	Pustakawan dalam bertindak membutuhkan dukungan dari rekan kerja					
3.	Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik.					

F. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Sikap pustakawan merespon kebutuhan pemustaka.					
2.	Kebutuhan pemustaka akan fasilitas untuk memperoleh informasi.					
3.	Tersedianya ruang perpustakaan yang cukup representatif.					

Terima kasih.

Lampiran 3. Analisis Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	1.0	1.0	1.0
	19	7	7.0	7.0	8.0
	20	6	6.0	6.0	14.0
	21	3	3.0	3.0	17.0
	22	7	7.0	7.0	24.0
	24	7	7.0	7.0	31.0
	25	7	7.0	7.0	38.0
	26	9	9.0	9.0	47.0
	27	4	4.0	4.0	51.0
	29	3	3.0	3.0	54.0
	30	7	7.0	7.0	61.0
	31	1	1.0	1.0	62.0
	32	4	4.0	4.0	66.0
	33	1	1.0	1.0	67.0
	34	3	3.0	3.0	70.0
	35	7	7.0	7.0	77.0
	36	6	6.0	6.0	83.0
	38	5	5.0	5.0	88.0
	40	1	1.0	1.0	89.0
	41	3	3.0	3.0	92.0
	42	2	2.0	2.0	94.0
	43	1	1.0	1.0	95.0
	44	1	1.0	1.0	96.0
	45	1	1.0	1.0	97.0
	46	1	1.0	1.0	98.0
	48	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	8	8.0	8.0	8.0
	S1	26	26.0	26.0	34.0
	S2	10	10.0	10.0	44.0
	SLTA	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Frequencies

		Y.1	Y.2	Y.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.69	4.57	4.43

Frequency Table

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	7	7.0	7.0	7.0
	setuju	17	17.0	17.0	24.0
	sangat setuju	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	10	10.0	10.0	10.0
	setuju	19	19.0	19.0	39.0
	sangat setuju	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	13	13.0	13.0	13.0
	setuju	31	31.0	31.0	44.0
	sangat setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.64	4.71	4.59

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	1	1.0	1.0	1.0
	setuju	34	34.0	34.0	35.0
	sangat setuju	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	25	25.0	25.0	27.0
	sangat setuju	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	2	2.0	2.0	2.0
	setuju	37	37.0	37.0	39.0
	sangat setuju	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
	Mean	4.62	4.55	4.39

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	4	4.0	4.0	4.0
	setuju	30	30.0	30.0	34.0
	sangat setuju	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	7	7.0	7.0	7.0
	setuju	31	31.0	31.0	38.0
	sangat setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	13	13.0	13.0	13.0
	setuju	35	35.0	35.0	48.0
	sangat setuju	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.58	4.56	4.44

Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	6	6.0	6.0	6.0
	setuju	30	30.0	30.0	36.0
	sangat setuju	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	3	3.0	3.0	3.0
	setuju	38	38.0	38.0	41.0
	sangat setuju	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	9	9.0	9.0	9.0
	setuju	38	38.0	38.0	47.0
	sangat setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5. Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.69	.598	100
Y.2	4.57	.551	100
Y.3	4.43	.714	100
X1.1	4.64	.503	100
X1.2	4.71	.498	100
X1.3	4.59	.534	100
X2.1	4.62	.565	100
X2.2	4.55	.626	100
X2.3	4.39	.709	100
X3.1	4.58	.606	100
X3.2	4.56	.556	100
X3.3	4.44	.656	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	50.18	27.624	.799	.942
Y.2	50.20	28.101	.786	.944
Y.3	50.44	26.330	.841	.943
X1.1	50.23	28.745	.743	.945
X1.2	50.16	28.722	.755	.946
X1.3	50.28	28.567	.728	.944
X2.1	50.25	27.987	.786	.942
X2.2	50.32	27.493	.780	.944
X2.3	50.48	27.000	.746	.946
X3.1	50.29	27.824	.753	.945
X3.2	50.31	28.317	.739	.946
X3.3	50.43	27.601	.721	.947

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.87	33.003	5.745	12

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.838	.22172

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.346	3	8.449	171.860	.000 ^a
	Residual	4.719	96	.049		
	Total	30.066	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.041	.219		.187	.731		
	X1	.580	.104	.451	5.597	.000	.252	3.969
	X2	.323	.084	.321	3.852	.000	.236	4.242
	X3	.217	.072	.207	3.007	.003	.345	2.901

a. Dependent Variable: Y

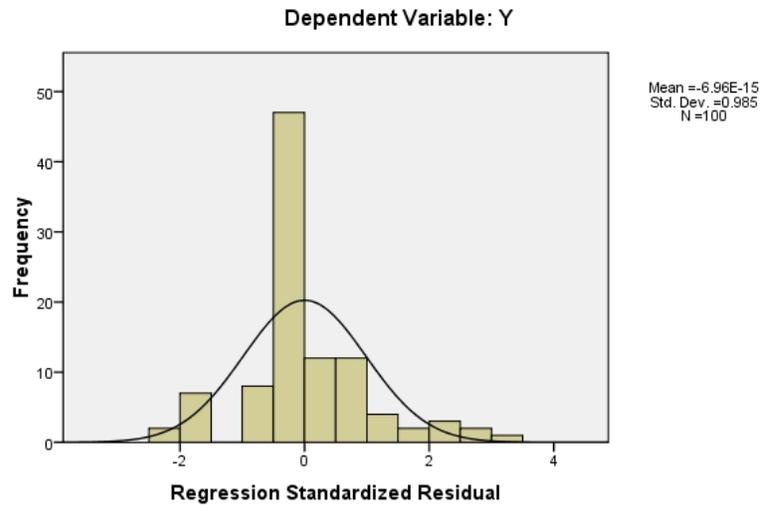
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0716	5.0594	4.5967	.50599	100
Residual	-.49825	.72735	.00000	.21834	100
Std. Predicted Value	-3.014	.915	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.247	3.280	.000	.985	100

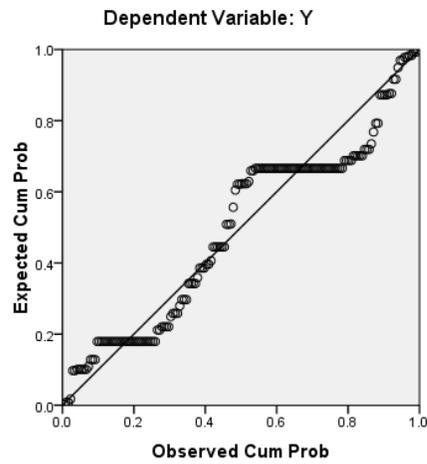
a. Dependent Variable: Y

Charts

Histogram

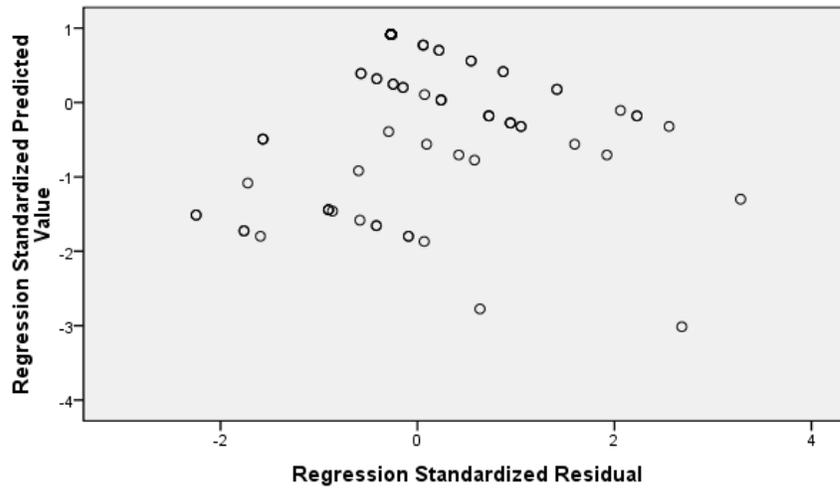


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



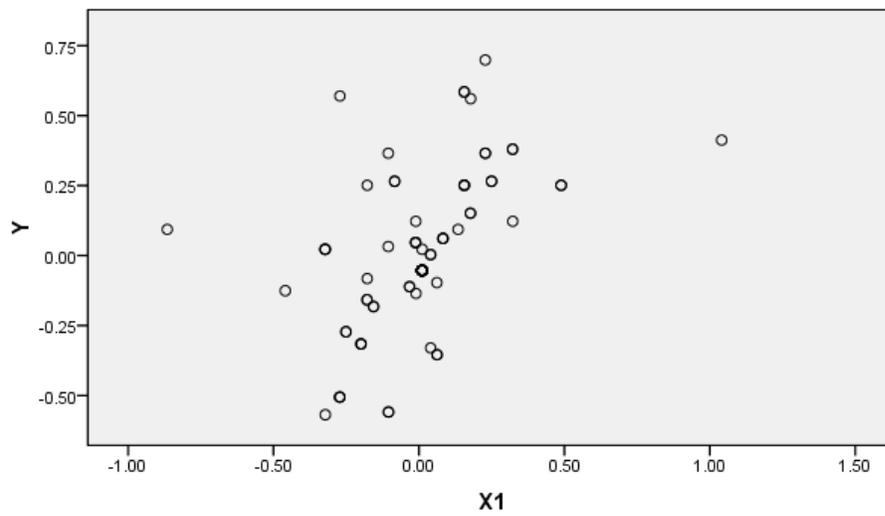
Scatterplot

Dependent Variable: Y



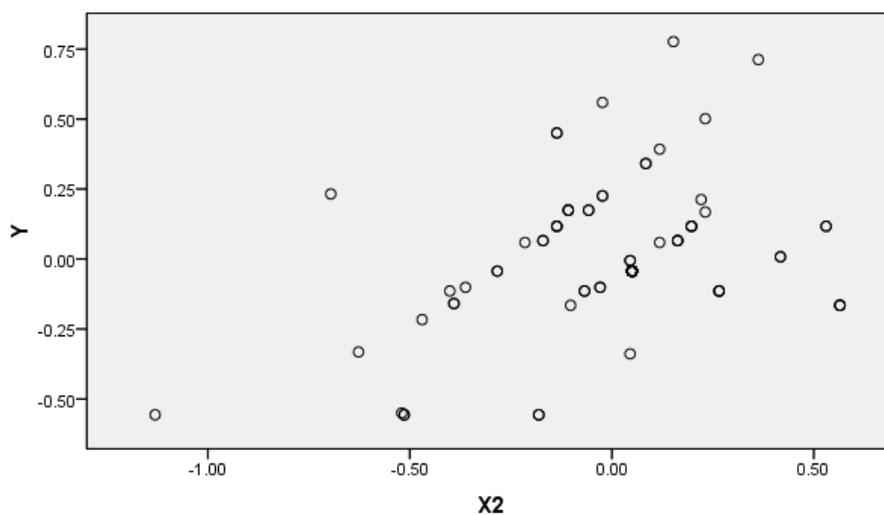
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Y



Partial Regression Plot

Dependent Variable: Y



Partial Regression Plot

Dependent Variable: Y

