

**PENGARUH PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN
PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

***INFLUENCE OF LIBRARIAN'S BEHAVIOUR TO THE QUALITY OF
SERVICE AT THE LIBRARY AND ARCHIVE
AGENCY OF SOUTH SULAWESI PROVINCE***



Tesis

Oleh:

HASNI DJABIR

Nomor Induk Mahasiswa: 0308 29 112

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2014**

**PENGARUH PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN
PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Magister

Pada Program Studi
Magister Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Makassar

Disusun dan Diajukan oleh:

HASNI DJABIR

Nomor Induk Mahasiswa: 0308 29 112

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2014**

TESIS

PENGARUH PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

yang disusun dan diajukan oleh:

HASNI DJABIR

NIM. 0308 29 112

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal 22 Agustus 2014

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Ruliaty., M.M

Dr. Abdul Mahsyar., M.Si

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Prof. Dr. H.M. Ide Said, D.M., M.Pd
NBM. 988 463

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
NBM. 783 146

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : **Hasni Djabir**
Nomor Induk Mahasiswa : **0308 29 112**
Program Studi : **Administrasi Publik**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 18 Juni 2015

Yang menyatakan,

Hasni Djabir.

ABSTRAK

HASNI DJABIR, 2014. Pengaruh Perilaku Pustakawan terhadap Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dibimbing oleh: **Hj. RULIATY** dan **ABDUL MAHSYAR**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) pengaruh pengetahuan terhadap pelayanan; (2) pengaruh sikap terhadap pelayanan; dan (3) pengaruh tindakan terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka atau pengguna perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan selama 3 bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (pemustaka yang memiliki kantor keanggotaan) dan *accidental sampling* yang ditemui selama penelitian berlangsung) karena mampu memberikan penilaian secara objektif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, dan analiaia regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) 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%; (2) 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%; dan (3) 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%.

Kata kunci: perilaku pustakawan, pengetahuan, sikap, tindakan, dan pelayanan.

ABSTRACT

HASNI DJABIR, 2014. *The Influence of Librarian Behavior Towards services in Regional Library and Archives Board of south Sulawesi Province, guided by HJ. RULIATY and ABDUL MAHSYAR.*

The purpose of this study is to find out and analyze: (1) the Influence of knowledge towards service ; (2) the Influence of attitude towards services; and (3) the Influence of conduct towards service in Regional Library and Archives Board of South Sulawesi Province.

The used is primary and secondary data. Population in the research is all librarian and Library users of Regional Library and Archives Board of South Sulawesi Province for last three months. Samples in the research amounts are 100 people using purposive and accidental sampling in order to get the objective assessment. The collecting of data is done by observation, questionnaires, and documentation. Method of data analysis is descriptive statistic analysis and multiple linier regression.

Results of the research shows that: (1) the knowledge influences significantly and positively towards the services of Regional Library and Archives Board of South Sulawesi Province, partial value shows 45,1%; (2) the attitudes influences significantly and positively towards the services of Regoinal library and Archives Board of South Sulawesi Province, partial value shows 32,1%; and (3) the conduct influences significantly and positively towards the services of Regional Library and Archives Board of South Sulawesi Province, partial value shows 20,7%.

Keywords: *librarians behavior, knowledge, attitude, conduct, and service.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas kasih dan karuniaNya yang begitu melimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan study Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar, yakni dengan menyelesaikan tesis yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terma kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungannya baik moril, materil, dan spiritual baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga memungkinkan penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Banyak kendala yang dihadapi oleh penulis dalam rangka penyusunan tesis ini, Dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Dr. Hj. Ruliaty., M.M, sebagai pembimbing I dan Dr. Abdul Mahsyar, M.Si., sebagai pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian, pikiran, serta bimbingan, motivasi, dan ilmu pengetahuan sampai selesainya tesis ini.

Prof. Dr. H.M. Ide Said DM., M.Pd, Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan, izin, perhatian dan pelayanan kepada penulis selama mengikuti pendidikan Program Magister.

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, Ketua Program Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan pelayanan, motivasi terhadap penulis.

Para dosen pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar telah banyak berjasa dan menyumbangkan ilmu pengetahuan dengan tulus dan ikhlas.

H. Agus Sumantri Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan beserta para staf yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda, atas doa tulusnya sehingga penulis dapat merampungkan tesis ini.

Teristimewa kepada suami tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendampingi penulis dalam suka dan cita dan anak-anakku tersayang, yang selalu memberikan kebahagiaan sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan Pendidikan Magister Administrasi Publik (S-2).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, baik dari isi maupun dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis menerima masukan ataupun kritikan yang sifatnya membangun dari pembaca. Sebagai penutup penulis mengharapkan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Makassar, Juli 2014
Penulis

Hasni Djabir

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teoretis	12
1. Pengertian dan Jenis-Jenis Perpustakaan	12
2. Pengertian dan Peran Pustakawan	17
3. Perilaku Pustakawan	22
4. Pelayanan.....	29
5. Implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007	42
B. Kajian Penelitian yang Relevan	52
C. Kerangka Konseptual	53
D. Hipotesis	57
E. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabelnya	57

BAB III. METODE PENELITIAN	60
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	60
B. Desain dan Jenis Penelitian	60
C. Populasi dan Sampel	60
D. Metode Pengumpulan Data	61
E. Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Deskripsi Karakteristik Responden	68
B Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
C. Pengujian Instrumen Penelitian	80
D. Pengujian Asumsi Klasik.....	85
E. Pengujian Hipotesis	89
F. Pembahasan	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Simpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	68
2.	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Umur	69
3.	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	70
4.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	72
5.	Deskripsi Variabel Pengetahuan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	74
6.	Deskripsi Variabel Sikap pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	76
7.	Deskripsi Variabel Tindakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	78
8.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	80
9.	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	82
10.	Hasil Uji Multikolinearitas	86
11.	Pengujian secara Serempak (Uji F)	89
12.	Pengujian determinasi (R^2)	90
13.	Pengujian secara Parsial (Uji-t)	91

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
1.	Skema Kerangka Pikir	55
2.	Hasil Uji Normalitas	85
3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	88

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Angket Penelitian.....	107
2.	Tabulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian.....	111
3.	Analisis Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	114
4.	Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	116
5.	Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
6.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	122
7.	Izin Penelitian.....	126
8.	Daftar Riwayat Hidup.....	127