

ABSTRAK

MUH. SYAHRIR RAZAK, 2014. Pengaruh Profesionalisme Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dibimbing oleh: H. Abdul Rahman Rahim dan H. Lukman Hakim.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk menganalisis pengaruh profesionalisme pustakawan yang terdiri atas: pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan; 2) mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Sulawesi Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* dengan pertimbangan mereka mampu memberikan penilaian secara objektif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, dan analiaia regresi linier berganda..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara simultan (98,4) variabel pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan; dan (2) secara parsial variabel pengetahuan (29,7), keterampilan (25,2), keahlian (27,1), dan tanggung jawab (16,4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: pengetahuan, keterampilan, keahlian, tanggung jawab, dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

SYAHRIR RAZAK, 2014. *Influence Professionalism Working towards Quality Services Librarian at the Library and Archives of Sulawesi Selatan*, guided by: H. Abdul Rahman Rahim and H.Lukman Hakim.

The purpose of this study was to: 1) analyze the influence of professional librarians work consisting of : knowledge, skills, expertise, and responsibilities of the quality of service on the Library and Archives of Sulawesi Selatan; 2) determine which variables are the dominant influence on the quality of service.

The data used is primary data and secondary data. The study population was all users or the library visitors on the Library and Archives South Sulawesi Provincial. The samples in this study were as many as 100 people using purposive sampling and accidental sampling with consideration of them is able to provide an objective. Data collected through questionnaires, and documentation. Methods of data analysis using descriptive statistical analysis, and multiple linear regression.

The results showed that: (1) The simultaneously (0,97) variables knowledge, skills, expertise, and responsibility, a significant positive effect on the quality of service on the Library and Archives of Sulawesi Selatan; dan (2) The partial of variables knowledge, skills, expertise, and responsibility, a significant positive effect on the quality of service.

Keyword: knowledge, skills, expertise, responsibility, career development and quality of service.