

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kompetensi Pustakawan**

##### **2.1.1. Pengertian Kompetensi Pustakawan**

Seorang pustakawan yang memiliki kompetensi diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu kepustakawanan yang dimilikinya di berbagai jenis dan tingkat pustaka. Sehingga pustakawan dituntut untuk mampu mengolah bahan-bahan pustaka baik perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu indikator pustakawan berprestasi dapat dilihat dari pencapaian hasil kerja pustakawan tersebut. Pustakawan berprestasi adalah pustakawan yang melalui perannya dapat menciptakan strategi kerja yang memudahkan pustakawan tersebut mencapai harapan dan minat berprestasi yang tinggi.

Menurut Spencer (1993). kompetensi pustakawan adalah seseorang yang mempunyai keahlian, ketrampilan dan sikap kerja yang berkaitan dengan perpustakaan dan kepustakawanan. Hermawan dan Zen (2006) mengemukakan kompetensi pustakawan adalah kemampuan yang ada pada pustakawan dengan memaksimalkan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap serta perilaku untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan. Kompetensi pustakawan digunakan sebagai acuan pustakawan untuk melaksanakan pekerjaan.

Sementara dalam Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007), menjelaskan Kompetensi pustakawan adalah kemampuan pengetahuan, keterampilan dan perilaku pustakawan yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan layanan perpustakaan.

SKKNI No 236 (2019) menjelaskan bahwa kompetensi dalam arti etimologi adalah suatu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sehingga dapat dirumuskan bahwa kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas

sesuai dengan standar performa yang ditetapkan. Standar diartikan sebagai ‘ukuran’ yang disepakati, sedangkan kompetensi telah didefinisikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan dalam suatu pekerjaan atau tugas dengan standar performa yang ditetapkan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan standar kompetensi adalah rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang, maka yang bersangkutan mampu bagaimana mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan, bagaimana mengorganisasikannya agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan, apa yang harus dilakukan bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula, bagaimana menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda.

SKKNI No 236 (2019) membagi pemetaan standar kompetensi pustakawan yang terdiri dari tujuan utamanya adalah mengelola perpustakaan secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) (2012) kompetensi pustakawan dikelompokkan dalam tiga (3) kelompok unit kompetensi, yaitu :

- A. Kompetensi Umum, yaitu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan, diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan, meliputi:
1. Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar,
  2. Menyusun Rencana Kerja Perpustakaan,
  3. Membuat Laporan Kerja Perpustakaan.

Kompetensi umum ini melekat dalam kompetensi inti dan khusus.

- B. Kompetensi Inti, yaitu kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. Kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Kompetensi inti meliputi :
1. Melakukan Seleksi Bahan Perpustakaan,

2. Melakukan Pengadaan Bahan Perpustakaan,
  3. Melakukan Pengatalogan Deskriptif,
  4. Melakukan Pengatalogan Subyek,
  5. Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan,
  6. Melakukan Layanan Sirkulasi,
  7. Melakukan Layanan Referensi,
  8. Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana,
  9. Melakukan Promosi Perpustakaan,
  10. Melakukan Kegiatan Literasi Informasi,
  11. Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan.
- C. Kompetensi Khusus, yaitu kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, meliputi :
1. Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan,
  2. Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan,
  3. Membuat Literatur Sekunder,
  4. Melakukan Penelusuran Informasi Kompleks,
  5. Melakukan Kajian Perpustakaan,
  6. Membuat Karya Tulis Ilmiah

### **2.1.2. Tujuan Peningkatan Kompetensi Pustakawan**

Menurut Nurlistiani (2021), tujuan dari dilakukannya peningkatan Kompetensi dari seorang Pustakawan antara lain adalah :

1. Mengikuti perkembangan zaman
2. Mengikuti kemajuan di bidang iptek
3. Meningkatkan profesionalisme Pustakawan

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan Kompetensi Pustakawan, yakni :

1. Penguasaan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan, serta integritas Pustakawan.
2. Kewenangan dan tanggungjawab yang diberikan kepada Pustakawan
3. Kesesuaian dan prasyarat penempatan kerja Pustakawan
4. Pengakuan dan jaminan formal Pustakawan kepada masyarakat
5. Standar dan prosedur kerja Pustakawan

6. Standar kinerja (kuantitas dan kualitas) yang harus dicapai oleh Pustakawan.
7. Sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas Pustakawan (Pendidikan formal dan non-formal).
8. Perangkat organisasi Kompetensi Pustakawan

### **2.1.3. Standar Kompetensi Pustakawan**

Standar Kompetensi Pustakawan adalah tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pustakawan dalam bentuk formulasi dari komitmen atau janji pustakawan kepada masyarakat

Tujuan standar Kompetensi Pustakawan, antara lain :

1. Untuk memberikan jaminan kepada masyarakat, pengelola dan Pembina perpustakaan bahwa Pustakawan benar-benar telah mendapatkan kualifikasi yang telah ditentukan, sehingga mereka dapat bekerja sebagai pustakawan yang bertugas memberikan pelayanan secara optimal.
2. Untuk memberikan jaminan kepada Pustakawan bahwa mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab profesinya telah dijamin oleh Pembina dan pengelola perpustakaan.
3. Untuk memberikan jaminan kepada Pustakawan bahwa Pembina atau pengelola perpustakaan menjamin kebutuhan hidupnya yang bersifat primer dan esensial baik jasmani maupun rohani.

Prinsip dasar standar Kompetensi Pustakawan

1. Berbasis kemampuan dan professional
2. Pendekatan sistem dan transparansi
3. Dapat dipertanggungjawabkan
4. Independent, tidak memihak dan tidak diskriminatif
5. Mandiri tetapi tetap menghormati kebersamaan / kerjasama
6. Mengutamakan mutu dan keunggulan

#### **2.1.4. Indikator Kompetensi Pustakawan**

Spencer dalam Prihadi (2004:92) mendefinisikan bahwa ada lima indikator yang harus dimiliki oleh semua individu, yaitu sebagai berikut:

1. *Task Skills*, yaitu ketrampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. *Task Management Skills*, yaitu ketrampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda dan muncul dalam pekerjaan.
3. *Contingency Management Skill*, yaitu ketrampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
4. *Job Role Environment Skill*, yaitu ketrampilan untuk bekerjasama serta kenyamanan lingkungan kerja.
5. *Transfer Skill*, yaitu ketrampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

## **2.2. Iklim Organisasi**

### **2.2.1. Pengertian Iklim Organisasi**

Soraya, Selvi Amelia (2019) menyebutkan bahwa Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri. Kita tidak dapat menyentuh tetapi ia (iklim) ada, iklim dipengaruhi oleh hampir semua yang terjadi di lingkungan organisasi.

Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relative dirasakan oleh anggota organisasi kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya.

Diana (2009) mengemukakan bahwa Iklim organisasi merupakan faktor penting yang mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi, perubahan-perubahan yang terjadi di

dalamnya sangat dinamis, kadangkala pengaruhnya terhadap perkembangan organisasi tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Oleh karena itu pemimpin dituntut untuk selalu bersikap tanggap dan adaptif, selalu mengikuti dan menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan organisasinya

Perilaku dalam organisasi bermacam-macam, ada motivasi kerja, disiplin kerja, stress kerja, sikap kerja, kepuasan kerja dan lain-lain. Iklim organisasi tentunya berbeda dengan iklim organisasi yang lain. Iklim kerja yang baik akan dapat menumbuhkan semangat kerja atau motivasi kerja yang baik pula. Seperti halnya konsep dari Susanti, Etty (2012) menjelaskan bahwa iklim organisasi yang kondusif sangat penting untuk mencapai kesuksesan organisasi. Dengan iklim yang kondusif akan menimbulkan kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi pada setiap individu yang bekerja didalam organisasi tersebut. Pendapat ini di perkuat juga oleh Kamuli, Sukarman (2012) bahwa Iklim organisasi adalah sesuatu yang benar-benar ada dan nyata untuk dirasakan oleh suatu organisasi. Semua yang dirasakan itulah berpengaruh terhadap perilakunya dan akhirnya dapat menentukan tingkat produktifitas mereka. Produktivitas kerja pegawai sangat terkait dengan struktur yang ada yakni mengenai pembagian kerja sesuai bagian yang ada, tanggungjawab pegawai terhadap tugasnya baik secara pribadi, kelompok, maupun secara organisatoris; komunikasi yang diciptakan oleh atasan terhadap bawahannya; penghargaan terhadap sumber daya manusia; imbalan dan sanksi yang diterapkan.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi adalah sesuatu keadaan yang nyaman dan kondusif yang dirasakan oleh sebuah organisasi dan memengaruhi perilaku organisasi tersebut sehingga terciptanya keharmonisan dan terlaksananya kinerja yang diharapkan.

### **2.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Organisasi**

Faktor-faktor iklim organisasi berkaitan erat dengan persepsi yang dilakukan individu. Faktor-faktor yang ada dalam iklim organisasi diketahui dan diukur melalui persepsi deskriptif individu terhadap faktor-faktor objektif organisasi yang dilakukan

oleh individu, karyawan, pekerja dalam organisasi

Menurut Richard dalam Triastuti (2019), ada beberapa faktor yang mempengaruhi iklim organisasi, antara lain :

1. **Struktur Organisasi.** Bukti-bukti yang ada bahwa semakin tinggi penstrukturan suatu organisasi, lingkungannya akan terasa penuh ancaman.
2. **Teknologi Kerja.** Teknologi cenderung menciptakan iklim yang berorientasi pada perarturan, dengan tingkat kepercayaan dan kreativitas rendah. Teknologi yang dinamis atau berubah-ubah sebaiknya akan menjurus pada komunikasi yang lebih terbuka, kepercayaan, kreativitas, dan penerimaan tanggungjawab pribadi untuk menyelesaikan tugas.
3. **Ukuran (besarannya).** Organisasi yang kecil selalu mempunyai iklim yang terbuka, saling mempercayai, dan saling tergantung, sedangkan organisasi yang besar akan terjadi sebaliknya.
4. **Kebijakan dan Praktek Kerja.** Para manajer yang banyak memberikan umpan balik (feed back), otonomi, dan identitas tugas pada bawahannya ternyata sangat membantu terciptanya iklim yang berorientasi pada prestasi, dimana para pekerja merasa lebih bertanggungjawab atas pencapaian sasaran organisasi dan kelompok.

### 2.2.3. Manfaat Iklim Organisasi yang Baik

Stringer menjelaskan beberapa manfaat dari Iklim organisasi yang baik, antara lain :

1. **Iklim organisasi menjadi ‘jembatan’ yang menghubungkan manajemen dengan perilaku karyawan** dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasi.
2. Iklim organisasi juga **berperan sebagai suatu alat agar para pekerja dapat mengerti tatanan yang berlaku dalam lingkungan kerja**, pun memberi petunjuk pada mereka untuk mengupayakan penyesuaian diri dalam organisasi.
3. iklim organisasi yang kondusif juga sangat **bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi.**
4. Iklim organisasi pun dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Iklim yang baik akan **menghasilkan perilaku yang baik pula sehingga tingkat kepuasan, motivasi, dan komitmen karyawan juga dapat ditingkatkan.**
5. Iklim organisasi dapat dijadikan sebagai **titik tolak atau variabel kunci untuk**

**melihat kesuksesan organisasi.**

#### **2.2.4. Indikator Iklim Organisasi**

Stringer, R. (2002), menjabarkan indikator yang dirasakan dan dipersepsikan individu untuk mengukur iklim organisasi, yaitu:

1. **Struktur.** Struktur berhubungan dengan perasaan yang dimiliki karyawan tentang aturan dan prosedur yang ada di perusahaan serta formalitas atmosfer. Karyawan yang merasakan informal atmosfer yang berupa adanya keluwesan peraturan, maka iklim yang dirasakannya positif.
2. **Tanggungjawab.** Tanggung jawab menunjukkan perasaan individu menjadi pimpinan atas dirinya sendiri tidak perlu mengecek ulang semua keputusan yang telah dibuat sendiri dan mengetahui tugas-tugasnya dengan baik. Adanya tanggungjawab mengindikasikan iklim organisasi yang positif.
3. **Penghargaan.** Adanya penghargaan menunjukkan perasaan bahwa karyawan dihargai atas pekerjaannya yang baik, menekankan pada penghargaan yang positif dibanding pemberian hukuman, dan keadilan yang diterima karyawan atas kebijakan promosi dan gaji akan membuat karyawan merasakan iklim organisasi yang positif.
4. **Risiko.** Ketika karyawan merasakan keamanan dalam pekerjaannya yang disebabkan risiko kerja yang kecil maka iklim yang ada merupakan iklim yang positif.
5. **Kehangatan.** Adanya kehangatan di antara rekan kerja dan atasan, lingkungan yang mengandung atmosfer yang informal dan bersahabat, membuat individu merasakan iklim organisasi yang menyenangkan.

Iklim organisasi memiliki dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengetahui seberapa baik iklim tersebut dirasakan oleh para anggota organisasi. Wirawan (2007), menyebutkan dimensi iklim organisasi meliputi:

a. Struktur

Struktur organisasi merefleksikan perasaan terhadap organisasi secara baik dan mempunyai peran serta tanggungjawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.



Struktur tinggi jika pekerjaan didefinisikan secara baik, dan begitu pula sebaliknya.

b. Standar-standar.

Standar digunakan untuk mengukur perasaan tekanan dalam meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi agar melakukan pekerjaan dengan baik.

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka pemimpin diri sendiri sehingga tidak memerlukan keputusan yang dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya.

d. Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

e. Dukungan.

Dukungan berarti perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja.

f. Komitmen.

Komitmen mengindikasikan perasaan bangga anggota organisasi terhadap organisasinya dan derajat kesetiaan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Pendapat lain dari Pines yang dikutip oleh Kusnan (2004), menyatakan bahwa iklim kinerja sebuah organisasi dapat diukur melalui empat dimensi," yaitu :

1. Dimensi Psikologikal, yaitu meliputi variabel seperti beban kerja, kurang otonomi, kurang pemenuhan sendiri, dan kurang inovasi.
2. Dimensi Struktural, yaitu meliputi variabel seperti fisik, bunyi, dan tingkat keserasian antara keperluan kerja dan struktur fisik.
3. Dimensi sosial, yaitu meliputi aspek interaksi dengan klien, rekan sejawat, dan penyelia.
4. Dimensi Birokratik, yaitu meliputi undang-undang dan peraturan- peraturan konflik peranan dan kekaburan peranan.

Gary (2001) berpendapat bahwa iklim organisasi dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Manajer / pimpinan

Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pimpinan atau manajer mempengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturanaturan, kebijakan-kebijakan, dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

b. Tingkah laku karyawan

Tingkah laku karyawan mempengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antar manusia. Berdasarkan gaya normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu dapat menambahnya menjadi iklim yang positif atau dapat juga menguranginya menjadi negatif.

c. Tingkah laku kelompok kerja

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipuaskan oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal (utamanya pada kelompok kerja) dan informal sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

d. Faktor eksternal organisasi

Sejumlah faktor eksternal organisasi mempengaruhi iklim pada organisasi tersebut. Keadaan ekonomi adalah faktor utama yang mempengaruhi iklim. Contohnya dalam perekonomian dengan inflasi yang tinggi, organisasi berada dalam tekanan untuk memberikan peningkatan keuntungan sekurang-kurangnya sama dengan tingkat inflasi. Seandainya pemerintah telah menetapkan aturan tentang pemberian upah dan harga yang dapat membatasi

peningkatan keuntungan, karyawan mungkin menjadi tidak senang dan bisa keluar untuk mendapatkan pekerjaan pada perusahaan lain. Di lain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya iklim menjadi lebih positif.

Pemaparan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi iklim organisasi merupakan keadaan dimana lingkungan internal organisasi yang dapat dirasakan oleh setiap anggota organisasinya.

## **2.3. Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Risparyanto, Anton (2017) mengartikan bahwa kualitas pelayanan pustakawan adalah adanya pemenuhan kebutuhan akan jasa informasi sehingga pemustaka merasa puas sesuai yang diharapkan. Di artikan juga oleh Nafiudin, Imam (2019) bahwa kualitas layanan adalah adanya tingkat kualitas yang diinginkan dan pengelolaan atas tingkat kualitas tersebut untuk mencukupi keinginan pengguna/pelanggan. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah proses layanan pustakawan terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka akan informasi, sehingga layanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan dan tercapainya kepuasan pemustaka.

Kualitas pelayanan hakikatnya adalah layanan prima. Adanya mutu layanan atau kualitas pelayanan karena adanya layanan prima yang dilakukan pustakawannya terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dengan cepat, tepat, dan tanggap. Seperti penjelasan Lasa (2009) bahwa layanan prima adalah sebagai layanan yang cepat, tepat, mudah, akurat, dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas. Hal ini juga di artikan oleh Sutarno (2006) bahwa layanan prima adalah layanan yang diberikan dengan cepat, tepat, murah, sederhana, serta memuaskan. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah layanan yang dilakukan dengan cepat, tepat, mudah dan tanggap dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka akan informasi dengan tercapainya kepuasan pemustakanya.

Zeithaml et. al. (1998) berpendapat kualitas pelayanan adalah *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Pernyataan tersebut menjelaskan, bahwa kualitas pelayanan sama dengan banyaknya perbedaan antara keinginan atau harapan pengguna dan tingkat tanggapan mereka.

Fadjar, Farida (2015) mengartikan bahwa kualitas pelayanan/jasa merupakan bagaimana persepsi konsumen/pengguna terhadap layanan/jasa yang digunakan dan dirasakan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kualitas yang diharapkan dan pengelolaan atas tingkat kualitas tersebut untuk mencukupi keinginan pengguna/pelanggan. Kualitas pelayanan tidaklah diamati dari sudut pandang pihak penyedia atau penyelenggara layanan, tetapi berdasarkan tanggapan masyarakat (pelanggan/pemustaka) pemeroleh layanan.

Nafiudin, Imam (2019) menjelaskan bahwa pelayanan pada hakikatnya merupakan tindakan yang ditawarkan oleh perorangan atau organisasi kepada pengguna/konsumen. Pelayanan sebagai sebuah acuan bagi keberhasilan kerja suatu perorangan atau organisasi yang mengarah kepada kesenangan/kepuasan pelanggan/pengguna dengan jalan memberikan jasa/layannya kepada pengguna/pelanggannya. Pelayanan bakal diberikan dengan prima sehingga keinginannya pemakai jasa akan merasa terpenuhi terhadap layanan yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan wajib diberikan secara sempurna/ prima, di mana pelayanan sempurna/ prima adalah sebuah layanan dengan standar mutu yang tinggi dan senantiasa mengikuti perubahan kebutuhan pelanggan setiap waktu, secara akurat (handal) dan konsisten.

Nafiudin, Imam (2019) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu situasi yang berhubungan dengan seberapa besar pihak penyedia/ pemberi jasa dapat memberikan layanan yang akurat dengan harapan penggunanya. Terkait dengan kualitas pelayanan perpustakaan, pihak perpustakaan selaku pemberi jasa pelayanan diharuskan bisa memberikan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan bagi pemustaka/ pengunjung agar pemustaka sering berkunjung serta memanfaatkan perpustakaan sebagaimana mestinya.

### **2.3.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut Wolkins (Tjiptono, 2004) terdapat enam prinsip yang sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk pelaksanaan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, yakni :

1. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin organisasi untuk kualitas kinerjanya. Tanpa adanya peran dari pimpinan puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil pada organisasi.
2. Pendidikan. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam Pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan Teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan. Proses strategi organisasi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan organisasi untuk mencapai visinya.
4. Review. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam organisasi.
6. Penghargaan dan Pengakuan. Aspek ini merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

### **2.3.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2004) menjelaskan, terdapat beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan, antara lain :

1. Melakukan identifikasi penentu (*determinan*) utama Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi yang ingin memberikan Kualitas Pelayanan yang terbaik maka perlu melakukan identifikasi kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pihak lain.

## 2. Mengelola harapan pengguna Kualitas Pelayanan

Organisasi harus mengelola apa yang menjadi harapan pengguna kualitasnya. Tidak perlu melakukan tindakan yang melebih-lebihkan agar para pengguna tertarik. Akan tetapi melakukan aktivitas yang memang telah ditentukan sesuai dengan prosedur peningkatan kualitas dalam pelayanan.

## 3. Mengelola bukti kualitas pelayanan

Bukti kualitas pelayanan yang telah kita jalankan harus terdokumen dengan baik, sehingga dapat menjadi bukti kongkrit bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi.

## 4. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan

Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, baik data saat ini, masa lalu, kualitatif, kuantitatif, internal, eksternal.

### **2.3.4. Kualitas Layanan Perpustakaan**

Zulfikar Zen (2006), "layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai". Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan bagian layanan ini. Oleh karena itu setiap perpustakaan selalu berupaya penuh guna memuaskan pemakai perpustakaan tersebut.

Darmono (2001), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya".

Sutarno N. S. (2006) layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang

informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya.

### **2.3.5. Indikator Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, A., Zeithaml; V.A. and Berry, L.L (1998) pada penelitiannya mengukur kualitas pelayanan di sebuah perpustakaan dengan menggunakan instrument “*servqual*”. Menurutnya *Servqual* merupakan alat ukur yang paling tepat untuk digunakan di perpustakaan guna mengukur tingkat tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Dalam penelitiannya bahwa indikator kualitas pelayanan dengan menggunakan alat ukur *servqual* memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Indikator kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*), berkenaan dengan kapasitas penyedia untuk memberikan layanan yang diakadkan secara cermat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesanggupan dan kapabilitas penyedia layanan untuk menolong para pengguna dan menanggapi permintaan pengguna dengan cepat.
3. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan pemahaman/pengetahuan dan tata krama pegawai serta kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa mantap/ percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa penyedia layanan mengetahui masalah para penggunanya dan bekerja demi memenuhi kebutuhan pengguna, serta memberikan kepedulian individual kepada pengguna dan mempunyai jam operasi yang aman dan nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan performa fisik akomodasi layanan, perlengkapan/peralatan, performa dari sumber daya manusia, dan bahan korespondensi penyedia layanan.

Cornelius (2002) dalam ahmad (2014) menyatakan empat dimensi kualitas layanan yang dapat diaplikasikan di perpustakaan yaitu :

### 1. Dimensi waktu

Dimulai dari perencanaan sampai terlaksananya program.

### 2. Dimensi biaya

Dalam memberikan layanan seperti penelusuran informasi, maka hendaknya biaya tersebut terjangkau oleh pemustaka.

### 3. Dimensi Kualitas

Empat unsur yang menentukan dimensi kualitas yaitu kualitas layanan, transparansi biaya, kualitas informasi, dan fasilitas.

### 4. Dimensi Moral

- a. Diawali dari kondisi belum tahu menjadi tahu dan kondisi tahu akan lebih tahu jika dilakukan.
- b. Melakukan sesuatu dengan aturan
- c. Selalu mengatakan yang baik
- d. Selalu mengatakan dengan jujur.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam menilai kualitas pelayanan pustakawan di dalam perpustakaan yaitu dengan melihat adanya perilaku yang mencerminkan sikap melayani dengan baik dengan kemampuan dan keahlian yang mereka miliki dan didapatkan dari pelatihan berdasarkan kebutuhan pemustaka akan informasi. Melakukan semua pekerjaan dengan baik sesuai standar yang sudah ditetapkan dalam perpustakaan tersebut dan menghasilkan jasa yang memuaskan atau sesuai apa yang diharapkan para pemustaka.

Di dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi No 13 tahun 2017, menjelaskan bahwa standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi di antaranya :

#### a. Jam buka perpustakaan

Perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu.



b. Jenis pelayanan perpustakaan

Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit, terdiri dari:

- 1) Pelayanan sirkulasi
- 2) Pelayanan referensi
- 3) Pelayanan literasi informasi

## **2.4. Kepuasan Pemustaka**

### **2.4.1. Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan menurut Sunu (1999), adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance outcome*), dan harapan (*expectations*). Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang yang senang ataupun bahagia karena apa yang diharapkan sesuai dengan yang diterima ataupun terpenuhi. Menurut Snyder dan Lopez (2007) kepuasan merupakan perasaan senang dan bahagia karena adanya kesenjangan yang kecil antara kebutuhan dan harapan.

Istilah pemustaka baru digunakan dan dipakai setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut undang-undang, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan, bahwa pengertian dari pemustaka adalah, orang yang memanfaatkan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan.

Dari defenisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah penilaian orang/kelompok/lembaga yang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan, tentang pustaka/informasi atau jasa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional terhadap evaluasi pada pengalaman konsumsi.

Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan perpustakaan, Firman (2012). Hampir sama dengan pendapat tersebut, Rahayuningsih (2015) mengemukakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan pintu gerbang menuju peningkatan keberlanjutan.

Nilai sebuah perpustakaan akan dilihat dari bagaimana cara mengelolanya dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pemustakanya. Nilai dari tingginya kualitas pelayanan terletak pada bagaimana tingkat kepuasan pemustaka yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan akan informasi di sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka selalu dikaitkan dengan adanya tercapainya keinginan yang terpenuhi bahkan melebihi apa yang diharapkan. Seperti apa yang disebutkan oleh Rakip, Fatmawati.A (2013) bahwa kepuasan adalah perasaan senang akan adanya perlakuan dari orang lain dan tercapainya pemenuhan kebutuhan melebihi apa yang diharapkan. Pendapat ini dikuatkan juga oleh Risparyanto, Anton (2017) bahwa kepuasan pemustaka terjadi karena membandingkan persepsi pemustaka dapat menerima perlakuan dari pustakawan terkait informasi minimal sama atau melebihi apa yang diharapkan. Artinya Kepuasan pemustaka adalah perasaan atau persepsi pemustaka adanya rasa puas yang diperoleh dari kualitas pelayanan pustakawan untuk mendapatkan informasi dengan hasil maksimal atau melebihi apa yang diharapkan pemustaka itu sendiri.

Kepuasan pemustaka akan lebih maksimal jika kualitas pelayanan sudah bernilai tinggi. Berbagai asumsi yang dikeluarkan oleh pemustaka merupakan serangkaian proses persepsi yang dijadikan sebagai evaluasi untuk meningkatkannya kualitas pelayanan dan tercapainya kepuasan pemustaka.

Rakib, Fatmawati A (2013) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka adalah individu atau kelompok yang memberi penilaian terhadap pemanfaatan perpustakaan baik sebagai pusat informasi atau jasa pelayanan sebagai hasilnya akan membandingkan antara prestasi yang diterima dengan harapan yang diungkapkan oleh pemustaka.

Kajian kepuasan pemustaka di Indonesia pernah dilakukan oleh Wijaya (2015) mengenai evaluasi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di perpustakaan umum

daerah Tabanan. Dalam kajian tersebut ditemukan bahwa koleksi, sumber daya manusia, fasilitas, akses informasi, serta layanan, rata-rata kepuasannya sebesar 74,2%. Kajian sebelumnya dilakukan oleh Dharma (2013) mengenai kualitas layanan dan kepuasan pemustaka, hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Nursiah (2008) melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap mahasiswa pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan. Dalam kajian tersebut ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dan dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pemustaka.

#### **2.4.2. Alasan Perlunya Pengukuran Kepuasan Pemustaka**

Pengukuran kepuasan pemustaka penting dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari produk dan pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pemustaka. Yamit menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan hampir sama dengan pengukuran kualitas produk dan jasa yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan. Gerson menyebutkan 6 (enam) alasan utama mengapa perlu melakukan pengukuran kepuasan. Untuk dapat diterapkan di perpustakaan yaitu,

1. Mempelajari persepsi pelanggan Seperti yang kita ketahui bahwa pemustaka memiliki sifat individual dan akan memandang segala sesuatu secara berbeda, walau dalam situasi yang sama. Pengukuran kepuasan akan mencoba mencari gambaran rerata persepsi dari pemustaka. Beberapa persepsi yang perlu diidentifikasi sebelum perpustakaan melakukan pengukuran kepuasan adalah : a. Apa yang dicari pemustaka b. Mengapa mereka memanfaatkan perpustakaan c. Kriteria diterima setidaknya mutu pelayanan d. Kriteria minimal untuk bisa memuaskan pemustaka e. Kriteria maksimal untuk bisa memuaskan pemustaka
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan Menentukan kepuasan pemustaka tidak semata-mata untuk menentukan bagaimana menikmati produk dan jasa yang mereka terima. Pengukuran juga diharapkan dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pemustaka, mencari tahu

spesifikasi produk/jasa/sarana prasarana yang pemustaka persyaratkan, mencari tahu harapan pemustaka pada produk dan jasa yang diberikan perpustakaan. Hal yang dapat dilakukan perpustakaan untuk mengetahui beberapa hal diatas adalah dengan mempelajari kebutuhan pemustaka.

3. Menutup kesenjangan. Dalam pelayanan produk dan jasa antara perpustakaan dan pemustaka tentu banyak kesenjangan yang ada. Kesenjangan tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara perpustakaan dan pemustaka. Mengukur kesenjangan 50 merupakan cara menutupnya. Beberapa kesenjangan yang mungkin ada antara perpustakaan dan pemustaka: a. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap keinginan pemustaka yang sesungguhnya. b. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap produk dan jasa yang telah diterima pemustaka dan pandangan pemustaka terhadap produk dan jasa yang telah diterimanya. c. Kesenjangan antara pandangan perpustakaan dengan pandangan pemustaka terhadap mutu pelayanan yang diberikan d. Kesenjangan antara harapan pemustaka terhadap mutu pelayanan dengan kinerja perpustakaan yang sesungguhnya. e. Kesenjangan antara janji promosi pelayanan dengan pelayanan yang sesungguhnya.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan anda atau tidak. Perpustakaan harus menetapkan standar kinerja, menginformasikannya kepada seluruh pegawai serta pemustaka dan melakukan kinerja yang sesungguhnya dengan standar tersebut. Hasil dari penguran kinerja tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan.
5. Memperlajari bagaimana perpustakaan melakukan dan apa yang harus dilakukan kemudian Alasan-alasan pengukuran yang dimukakan diatas penting untuk diperhatikan, namun ada alasan yang lebih penting yaitu mengumpulkan informasi apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Pengukuran kepuasan pemustaka akan memberikan informasi apakah perpustakaan memuaskan pemustaka atau tidak, serta upaya apa yang harus dilakukan perpustakaan untuk memuaskan pemustaka di masa mendatang.

6. Menerapkan proses perbaikan berkesinambungan Peningkatan proses perbaikan berkesinambungan juga menjadi sangat penting bagi perpustakaan manakala perpustakaan akan memberikan kepuasan pada pemustaka. Hasil dari pengukuran kepuasan harus dianalisis penyebabnya dan selanjutnya disampaikan kepada pemustaka. Saran-saran dan masukan dari pemustaka dalam pengukuran kepuasan pemustaka juga dapat dijadikan umpan balik bagi perpustakaan untuk melakukan peningkatan berkelanjutan.

#### **2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka**

Erriani Kristiyaningsih (2020) menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan,
2. Kesesuaian SOP produk pelayanan, serta
3. Kualitas sarana dan prasarana

#### **2.4.4. Indikator Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan Pemustaka, (*user satufi cation*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Laca H.S (2005), Kepuasan Pemustaka dipengaruhi oleh:

1. Kinerja pelayanan
2. Respon terhadap keinginan pemustaka
3. Kompetensi petugas
4. Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
5. Kualitas koleksi
6. Ketersediaan alat temu kembali
7. Waktu Layanan

## 2.5. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Risparyanto, Anton (2017)	Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan	Motivasi (X1), kompetensi (X2) dan kualitas layanan (Y)	Pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 74,5%; dan (3)
2	Imam Nafiudin, (2019)	Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (Min) Se-Kota Bandar Lampung	Kompetensi (X1), Kinerja Pustakawan (X2) dan kualitas layanan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kompetensi pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
3	Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri (2018)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas	Gaya kepemimpinan, iklim organisasi, kualitas	Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten

		Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi	pelayanan	Kuantan Singingi, bila iklim organisasi ditingkatkan 100%, akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 94,7%.
4	Arifiani, Dian,;Wahyono	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator	Kompetensi Pegawai (X1), Koleksi Tata Ruang Perpustakaan (X2), Kualitas Pelayanan (Y1)Kepuasan Pemustaka (Y2)	Pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.
5	Kamuli, Sukarman. (2012)	Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kota Gorontalo	Iklim Organisasi (X1), Iklim Organisasi(X2)	Hasil penelitian bahwa iklim organisasi di Kota Gorontalo adalah baik dan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Pengaruh yang besar disebabkan oleh dimensi arus komunikasi.
6	Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri. (2018)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim	Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1), Iklim	Iklim organisasi berpengaruh terhadap

		Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi	Organisasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y)	kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi apabila iklim organisasi lebih ditingkatkan menjadi 100%. Hal ini akan menyebabkan perubahan tingginya kualitas pelayanan menjadi 94%.
7	Soraya, Selvi Amelia. (2019)	Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan	Kecerdasan Emosi (X1), Iklim Organisasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y)	Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat.
8	Arifiani, Dian (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator	Kompetensi Pegawai (X1), Koleksi (X2), Tata Ruang Perpustakaan (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y1), Kepuasan Pemustaka (Y2)	Kompetensi pegawai, koleksi, dan tata ruang perpustakaan merupakan variabel yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pemustaka.
9	Marguna, Andi Milu (2014).	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt	Kualitas Layanan (X1), Kepuasan	Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan



		Perpustakaan Universitas Hasanuddin	Pemustaka (Y)	berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka secara signifikan. Koefisien korelasinya terletak pada taraf yang sama kuat.
10	Nuriana, Dwi (2014)	Kompetensi Pustakawan Dan Kepuasan Pemustaka	Kompetensi (X1), Kepuasan Pemustaka (Y)	Dari hasil penelitiannya, Nuriana menyebutkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka dan aspek pengetahuan ( <i>knowledge science</i> ) sebagai indikator penyumbang terbesar di banding dengan aspek yang lainnya. Menunjukkan hasil analisis jalur bahwa kompetensi pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka dan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Pengaruh langsung dan tidak

				langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan.
11	Johan Wahyu Tri Astuti (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Iklim Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa	Kualitas Layanan (X1), Iklim Madrasah (X2) dan Kepuasan Siswa (Y2)	Berdasarkan hasil penelitiannya bahwa iklim organisasi yang ada di Madrasah Tsanawiyah Negeri Gedunggalar Ngawi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.
12	Febrian; Winoto, Yunus; Saefudin, Encang (2019)	Hubungan Ketersediaan Koleksi Dan Kompetensi Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka	Ketersediaan Koleksi (X1), Kompetensi Pustakawan (X2), dan Kepuasan Pemustaka (Y)	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi yang terdiri dari aspek relevansi, kelengkapan, kemutakhiran, dan keberagaman, serta kompetensi pustakawan yang terdiri dari aspek professional dan personal terhadap kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang kuat dengan nilai thitung 14,52 dengan ttabel 1,66
13	Risparyanto, Anton (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan	Kualitas Layanan	(1) pengaruh kualitas layanan pustakawan

		Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka	Pustakawan (X1), Kepuasan Pemustaka (Y2), Loyalitas Pemustaka (Y2)	terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan; (2) kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 47,8%; (3) pengaruh kepuasan pemustaka terhadap loyalitas pemustaka signifikan;(4) pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka dengan mediasi kepuasan pemustaka adalah signifikan dan (5) kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka yang dimediasi kepuasan pemustaka sebesar 33,1%
14	Nadhifah, Khusnun. (2020)	Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember	Kompetensi Pustakawan (X1), Kualitas Layanan Perpustakaan (Y2)	Kompetensi Pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan dengan persentase 83,1%. Nilai terbesar ditunjukkan pada indikator

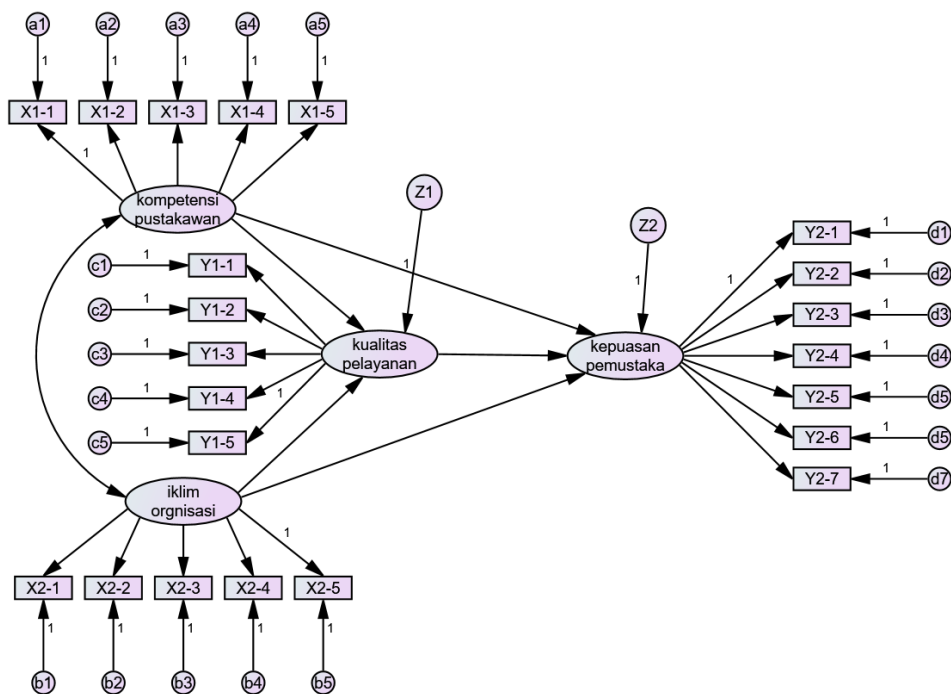
				<p>pengetahuan, yaitu Pustakawan memahami tentang pelayanan (X1.1) dengan persentase 76%. Sedangkan, variabel Kompetensi Pustakawan (X) yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas layanan adalah pada indikator Pustakawan Menyenangkan dalam Melayani (X2.1) sejumlah 92,12%.</p>
15	Syahruramadhan; saleh, noer jihad; m. Dahlan m (2019)	Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di dinas perpustakaan dan arsip kota bima	Kompetensi pustakawan (x1) dan kualitas layanan (y)	Kompetensi pustakawan berpengaruh cukup signifikan terhadap kualitas layanan di dinas perpustakaan dan arsip kota bima.
16	Susanty, Erlin (2020)	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kinerja Sebagai Intervening Pada Kantor Regional Vii Bkn	Kompetensi (X1), Kinerja (Y1) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Y2)	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Regional VII BKN Palembang ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 8.763.

17	Sobari, R. Achmad Rachmat (2018)	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor	Kopetensi (X1), Motivasi Kerja (X2) Dan Kualitas Pelayanan (Y)	Kompetensi berpengaruh positif yang kuat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor.
18	Rahadian; Novi, Albertina; At. All (2018).	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.	Kompetensi Pegawai (X1), Iklim Organisasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y)	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa $t$ hitung $5.171 > t$ tabel $1.960$ atau $H_0$ ditolak $H_1$ diterima, yaitu terdapat pengaruh positif Kompetensi pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat (Y).
19	A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry dalam Samosir, Zurni Zahara. (2005)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU	Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	Indikator kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa USU.

## 2.6. KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir merupakan sintesa tentang kaitan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang sudah dipaparkan. Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan tersebut, kemudian dianalisis secara sistematis dan kritis, sehingga menghasilkan sintesa tentang korelasi antara variabel yang akan diteliti.

Gambar 2.1. Kerangka berpikir



## 2.7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis bersumber dari kata hypo (belum tentu sah/benar) dan tesis (asumsi/kesimpulan). Hipotesis adalah jawaban sementara atas suatu pertanyaan penelitian dan harus dibuktikan kebenarannya.

### 1. Kompetensi Pustakawan Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.

Risparyanto, Anton. (2017), dengan hasil penelitiannya juga menyatakan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan pustakawan signifikan dengan sumbangan relatif sebesar 74,5%, Kompetensi pustakawan merupakan keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional yang ditampilkan oleh seseorang yang sudah menjadi elemen dari dirinya. Jadi ketrampilan, pengetahuan, dan sikap adalah modal pokok yang memastikan kompetensi yang dimiliki seseorang atas pekerjaan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kompetensi pustakawan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pustakawan.

Nafiudin imam. (2019), dalam penelitiannya membuktikan bahwa kompetensi pustakawan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap tingginya kualitas pelayanan di perpustakaan. Semakin meningkatnya kompetensi pustakawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Rahadian; at.all. (2018), dengan penelitiannya dan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.

Dari teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

## **2. Iklim Organisasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan**

Iklim organisasi adalah persepsi individu yang didapat dari organisasi yang dijadikan sebagai penentu dasar tingkah laku anggota berikutnya. Perilaku dalam organisasi bermacam-macam, ada motivasi kerja, disiplin kerja, stress kerja, sikap kerja, kepuasan kerja dan lain-lain. Iklim organisasi tentunya berbeda dengan iklim organisasi yang lain. iklim organisasi adalah sesuatu keadaan yang nyaman dan kondusif yang dirasakan oleh sebuah organisasi dan memengaruhi perilaku organisasi tersebut sehingga terciptanya keharmonisan dan terlaksananya kinerja yang diharapkan. Selanjutnya iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi, baik secara individual maupun kelompok tentang sifat-sifat dan karakteristik organisasi yang mencerminkan norma serta keyakinan dalam

sebuah organisasi. Misalnya pemberian contoh atas pekerjaan, inovasi, interaksi antar kelompok (sikap ramah dengan sesama, etika berkomunikasi) demi mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Kamuli, Sukarman. (2012), menjelaskan bahwa Iklim organisasi adalah sesuatu yang benar-benar ada dan nyata untuk dirasakan oleh suatu organisasi. Semua yang dirasakan itulah berpengaruh terhadap perilakunya dan akhirnya dapat menentukan tingkat produktifitas mereka. Produktivitas kerja pegawai sangat terkait dengan struktur yang ada yakni mengenai pembagian kerja sesuai bagian yang ada, tanggungjawab pegawai terhadap tugasnya baik secara pribadi, kelompok, maupun secara organisatoris; komunikasi yang diciptakan oleh atasan terhadap bawahannya; penghargaan terhadap sumber daya manusia; imbalan dan sanksi yang diterapkan.

Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri. (2018), menyebutkan bahwa iklim organisasi merupakan konsep sistem yang mencerminkan keseluruhan gaya hidup suatu organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Soraya, Selvi Amelia. (2019), beranggapan bahwa Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri. Kemudian hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis penelitiannya adalah :

H2: Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

### **3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka**

Tercapainya kepuasan pemustaka terjadi apabila tingkat kualitas pelayanan dan harapan pemustaka terdapat kesesuaian. Seperti pendapat Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang baik senang atau kecewa dengan membuat perbandingan antara kualitas layanan yang diberikan terhadap ekspektasi mereka. Sementara menurut Arifiani, Dian (2018) menjelaskan bahwa kepuasan



pemustaka adalah adanya perhatian terhadap kesesuaian terkait kebutuhan informasi yang dibutuhkan dan harapan. Dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa dengan melakukan identifikasi semakin adanya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pemustaka. Sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pemustaka akan kurang baik. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terjadi pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.

Aryani dan Rosinta (2010) juga menjelaskan dari hasil penelitiannya di sebutkan bahwa variable kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustakaan.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan pustakawan dan pemustaka. Apabila kualitas pelayanan diabaikan maka hal ini berdampak negative terhadap minat baca dan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, Marguna, Andi Milu (2014). Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka secara signifikan. Koefisien korelasinya terletak pada taraf yang sama kuat.

Dari teori dan hasil penelitian terdahulu di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka

#### **4. Kompetensi Pustakawan Secara Langsung Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka .**

Kompetensi harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari dalam pelayanan di perpustakaan. Kompetensi pustakawan menentukan dan membuat citra perpustakaan semakin meningkat. Semakin pustakawan berkompeten maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka, Nuriana, Dwi (2014). Dari hasil penelitiannya, Nuriana menyebutkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka dan aspek pengetahuan (*knowledge science*) sebagai indikator penyumbang terbesar di banding dengan aspek yang lainnya.

Menunjukkan hasil analisis jalur bahwa kompetensi pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka dan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan. Pengaruh langsung dan tidak langsung koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka melalui kualitas pelayanan.

Peneliti menyimpulkan bahwa berdasarkan penelitian terdahulu bahwa :

H4 : Kompetensi Pustakawan secara langsung berpengaruh terhadap  
Kepuasan Pemustaka melalui kualitas pelayanan.

#### **5. Iklim Organisasi Secara Langsung Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka.**

Kepuasan pemustaka tercipta karena adanya perasaan senang yang dirasakan seseorang terkait dengan kebutuhan yang mereka dapatkan bahkan melebihi sesuai apa yang diharapkan. Kepuasan bisa didapatkan adanya iklim yang kondusif baik lingkungan fisik, lingkungan social, maupun lingkungan budaya yang mendukung adanya proses belajar, Astuti, Johan Wahyu Tri (2016). Berdasarkan hasil penelitiannya bahwa iklim organisasi yang ada di Madrasah Tsanawiyah Negeri Gedungalar Ngawi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Dari hasil penelitian terdahulu ini peneliti menyimpulkan bahwa :

H5 : Iklim Organisasi secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan  
Pemustaka

#### **6. Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan**

Untuk mencapai tujuan dan sasaran perpustakaan yang baik kompetensi pustakawan sangat berperan dalam mewujudkannya. Kompetensi pustakawan berperan langsung terhadap perkembangan perpustakaan, Khusnun Nadhifah (2020). Kompetensi pustakawan akan menciptakan terwujudnya kepuasan pemustaka dengan

meningkatnya kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Baik buruknya kualitas pelayanan di perpustakaan sangat ditentukan oleh kompetensi pustakawan, Risparyanto, Anton (2017). Pustakawan menentukan bagaimana pengelolaan perpustakaan yang baik sehingga citra perpustakaan terwujud dengan maksimal sesuai dengan visi dan misi perpustakaan perguruan tinggi yaitu sebagai pendukung pelaksanaan Tri Dharma Pendidikan. Dalam penelitian terdahulu Risparyanto menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini harapannya bahwa kompetensi pustakawan harus ditingkatkan semaksimal mungkin.

Nafiudin imam. (2019), dalam penelitiannya membuktikan bahwa kompetensi pustakawan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap tingginya kualitas pelayanan di perpustakaan. Semakin meningkatnya kompetensi pustakawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Dari penelitian terdahulu di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa :

H6 : Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan.

#### **7. Iklim Organisasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pemustaka tercipta karena adanya perasaan senang yang dirasakan seseorang terkait dengan kebutuhan yang mereka dapatkan bahkan melebihi sesuai apa yang diharapkan. Kepuasan bisa didapatkan adanya iklim yang kondusif baik lingkungan fisik, lingkungan social, maupun lingkungan budaya yang mendukung adanya proses belajar, Johan Wahyu Tri Astuti (2016).

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan pustakawan dan pemustaka. Apabila kualitas pelayanan diabaikan maka hal ini berdampak negative terhadap minat baca dan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, Marguna, Andi Milu (2014). Hasil

penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka secara signifikan. Koefisien korelasinya terletak pada taraf yang sama kuat.

Merdekawati, Ina; Kartikowati, Sri. (2018), menyebutkan bahwa iklim organisasi merupakan konsep sistem yang mencerminkan keseluruhan gaya hidup suatu organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan.

H7 :Iklim Organisasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan