

**PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP MUTU
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN BADAN KEARSIPAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NURUL AGUSTINA

NIM. 140503158

Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIOARA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2020 M/ 1441 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam
Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Diajukan oleh :

**NURUL AGUSTINA
NIM. 140503158
Prodi S1 Ilmu Perpustakaan**

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs, Khatib A Latief, M.LIS)

(Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd)

NIP. 19650211 199703 1002

NIP. 19790222 200312 2001

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal:

**Senin/ 20 Januari 2020 M
25 Jumadil Awal 1441 H**

Di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua,

Drs. Khatib A Latief, M.LIS

NIP. 19650211 199703 1 002

Sekretaris,

Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd

NIP. 19790222 200312 2 001

Penguji I,

Dr. Muhammad Nasir, M.Hum

NIP. 19660113 199402 1 002

Penguji II,

Drs. Syukrinur, M.LIS

NIP. 19680125 200003 1 002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-
Raniry Darussalam-Banda Aceh**



Dr. Fauzi Ismail, M.Si

NIP. 19680511 199402 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Agustina

NIM : 140503158

Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Sripsi : Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penelitian ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Banda Aceh, 9 Januari 2020
Yang Menyatakan,



Nurul Agustina

KATA PENGANTAR



Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Penguasa Jagad, pemilik segala kekuasaan atas segala limpahan taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah dalam bentuk Skripsi. Salawat dan salam semoga tercurah kepada baginda Rasul Nabi Besar Muhammad Saw, yang telah melepaskan umat manusia dari lembah kebodohan, kenistaan, kemungkaran ke arah yang penuh dengan cahaya ilmu pengetahuan.

Adapun salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) di semua perguruan tinggi termasuk di **UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh** adalah membuat karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)**. Dalam rangka itulah penulis membuat skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Soft Skill Pustakawan terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.”**

Selama penulisan skripsi ini, banyak sekali kesulitan dan hambatan-hambatan yang penulis alami, baik yang menyangkut dengan pengaturan waktu, pengumpulan bahan-bahan (data) yang ada di lapangan maupun pembiayaan dan sebagainya. Namun demikian, dengan hidayah dan insya Allah SWT dan berkat kerja penulis disertai dorongan dan bantuan dari keluarga tercinta serta berbagai pihak lainnya, maka segala kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi dengan sebaik-baiknya

sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Oleh karena itu, saya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Drs. Khatib A. Latief, M.LIS selaku pembimbing pertama dan juga kepada Ibu Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd sebagai pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing serta memberi pengarahan kepada penulis sejak dari awal hingga selesai. Terimakasih juga kepada para dosen yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis serta semua civitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Selanjutnya tidak ada kata yang sangat pantas penulis ucapkan kepada Ayahanda tercinta Abdullah serta Ibunda tercinta Mariana (alm) yang telah merawat, mendidik dan mencurahkan segala kasih sayangnya kepada penulis selama hayat. Semoga Allah SWT mengampuni segala doasa-dosanya dan melimpahkan rahmat, Kakak tercinta dan abang tercinta dan yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa. serta kepada teman-teman seperjuanganku, Wildanum, Wawarni, Sri Rahmawati, , Safrida M. Suid, dan terkhusus kepada unit 5 yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

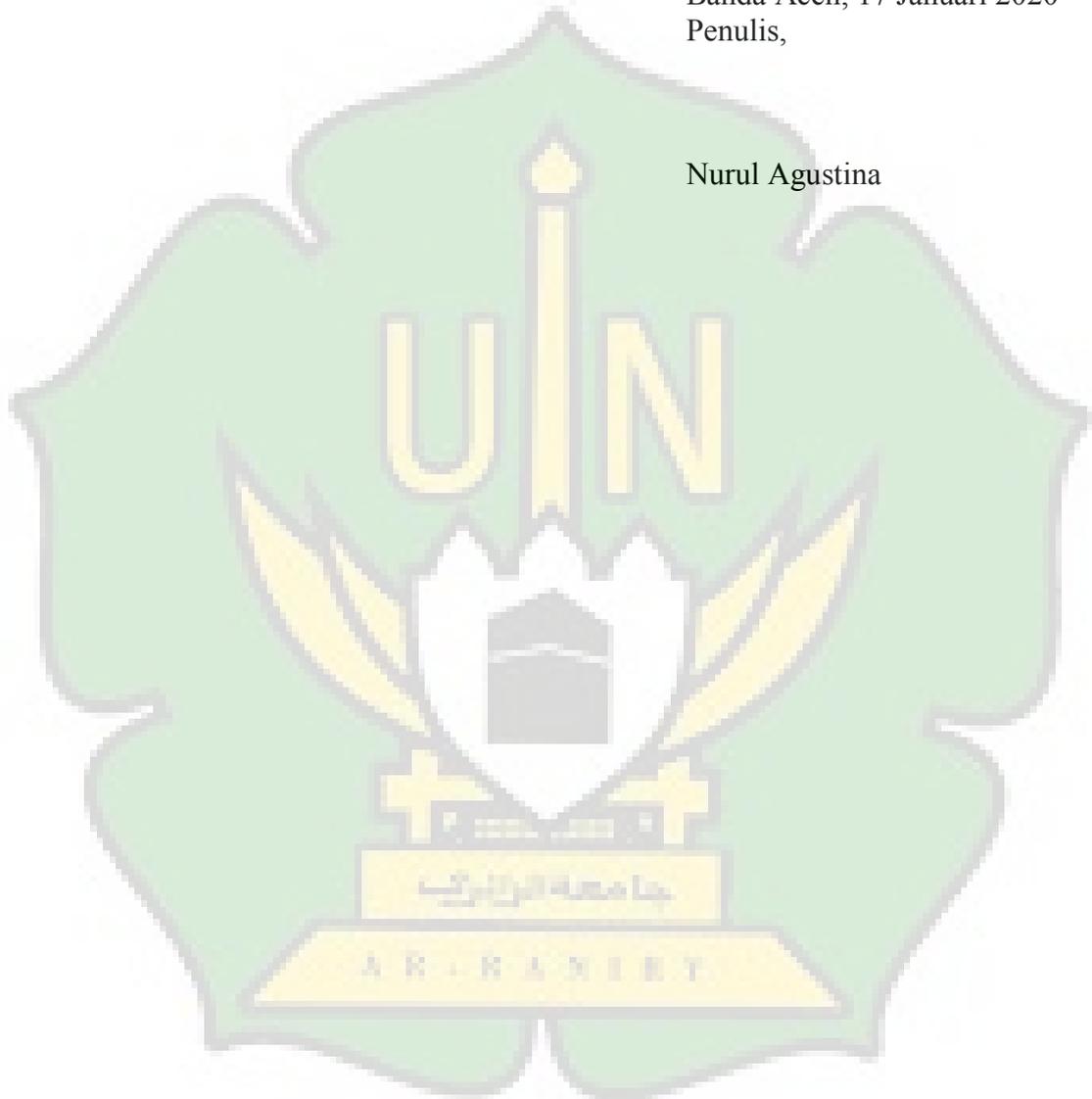
Dan kawan-kawan seperjuangan yang penulis cintai, yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis. Mudah-mudahan amal dan jasa baik mereka diterima oleh Allah SWT. Amin.!

Dalam penyusunan dan penulisan karya ilmiah ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan dan kesilapan-kesilapan. Hal ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Penulis mengharapkan

dengan segala kerendahan hati, kiranya beroleh teguran dan kritikan yang sifatnya membangun dari para pembaca, demi kesempurnaan di kemudian hari.

Banda Aceh, 17 Januari 2020
Penulis,

Nurul Agustina



DATAR ISI

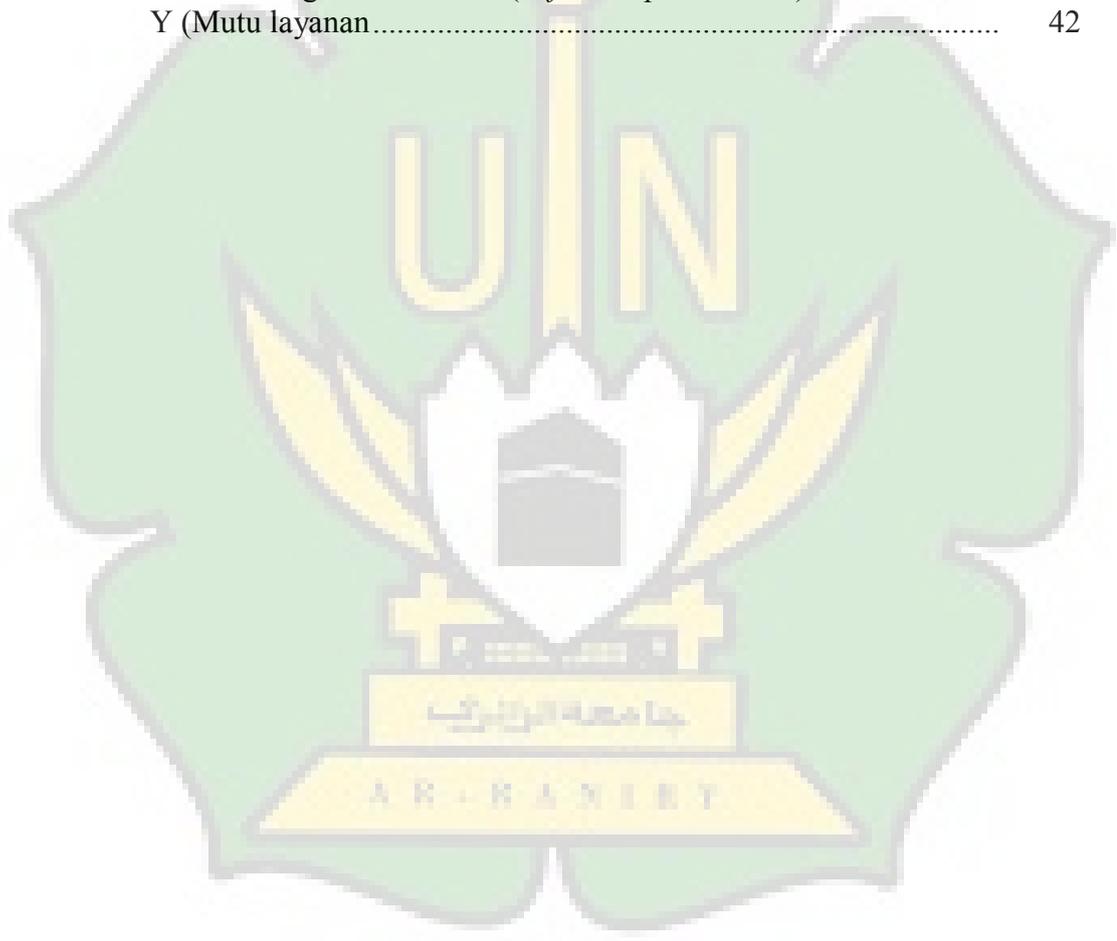
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTARTABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penjelasan Istilah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	8
B. Soft Skill Pustakawan.....	11
1. Pengertian dan macam-macam Soft Skill	11
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Soft Skill Pustakawan .	13
C. Mutu Layanan	15
1. Pengertian Mutu Layanan.....	15
2. Faktor yang mempengaruhi Mutu Layanan.....	15
3. Indikator terpenuhinya Mutu Layanan.	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	23
D. Hipotesis.....	25
E. Validitas dan Reliabilitas.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	35
1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh ..	35
2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	36
3. Layanan Perpustakaan	36
B. Hasil Penelitian.....	37
1. Pengujian Validitas.....	37
2. Penguji Reliabilitas	39
3. Pengujian Regresi linear Sederhana.....	41
4. Pembuktian Hipotesis.....	47
5. Uji Determinasi	48
6. Pembahasan	49

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penolong Uji Validitas.....	27
Tabel 2	Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment.....	28
Tabel 3	Penolong Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4	Skala Penilaian Jawaban Angket.....	32
Tabel 5	Hubungan Variabel, indikator, instrumen, dan bentuk data.....	32
Tabel 6	Uji Validitas variabel X (<i>soft skill pustakawan</i>).....	39
Tabel 7	Uji Validitas variabel Y (mutu layanan).....	40
Tabel 8	Uji Reabilitas.....	41
Tabel 9	Analisis Angket variabel X (<i>Soft Skill pustakawan</i>) dan Variabel Y (Mutu layanan).....	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Validitas Instrumen
- Lampiran 2 Hasil Reabilitas Instrumen
- Lampiran 3 Uji Instrumen
- Lampiran 4 F Tabel
- Lampiran 5 R Tabel
- Lampiran 6 T Tabel
- Lampiran 7 Hasil Mentah Tabulasi Angket



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan di Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.” Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan di Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear sederhana. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Angket penulis edarkan kepada 99 sampel dari 19.835 populasi dengan teknik pengambilan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan. Penelitian ini membuktikan bahwa *soft skill* pustakawan berpengaruh terhadap mutu layanan yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 403.308. Dari persamaan tersebut terdapat nilai F_{hitung} sebesar 144.965. Dari hasil uji hipotesis terbukti bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $144.965 \geq 3,94$ yang berarti bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan (H_a) diterima. Adapun *soft skill* pustakawan dipengaruhi sebesar 59.9% terhadap mutu layanan. Sedangkan sisanya sebesar 40.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

(Kata kunci : *Soft Skill* Pustakaswan, Mutu Layanan)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi menuntut pustakawan lebih meningkatkan *skill* kepestakawannya karena pada era teknologi informasi terjadi ledakan informasi yang bisa saja tidak sebanding dengan kemampuan pustakawan dalam mengelola informasi tersebut.

Trias Martiningsih dalam Purwono menyebutkan bahwa *skill* yang dimiliki oleh setiap individu dalam melayani pemustaka merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu layanan.¹ Rotmianto menambahkan bahwa pustakawan termasuk staf perpustakaan membutuhkan *hard skill*(IQ), *soft skill* (EQ) dan *spritual skill* (SQ) untuk menghadapi tantangan maupun tuntutan untuk mengembangkan perpustakaan.²Dalam sebuah perpustakaan, pustakawan memegang peranan penting untuk memberikan pelayanan terhadap pemustaka. Oleh karena itu, seorang pustakawan dituntut memiliki kompetensi dan ketrampilan, agar mudah dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Ketrampilan yang dimiliki oleh pustakawan tidak hanya secara teknis saja, namun dibutuhkan ketrampilan lainnya yang bersifat non-teknis berupa *soft skill* yang mendukung kinerja dalam bidang apapun.

¹Purwono dan Sri Suharmini, *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2006), hlm. 68-69.

²Mohamad Rotmianto, "Konsep Hard Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0. Dalam Pustakaloka", *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. Vol. VII, No. 1. (2015), <http://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/download/186/491>, diakses 28 Maret 2019

Soft skill merupakan kemampuan yang lebih mengutamakan ketrampilan dalam berhubungan dengan orang lain dan mengelola dirinya sendiri agar dapat berkomunikasi dengan baik di manapun pustakawan berada.³ Adapun macam-macam *soft skill* dapat digolongkan dalam dua katagori, yaitu: *intrapersonal skill* dan *interpersonal skill*. *Intrapersonal skill* merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola dirinya sendiri Sedangkan *interpersonal skill* merupakan ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain.⁴

Soft skill menjadi kunci sukses dalam pekerjaan manapun, misalnya kemampuan berkomunikasi baik secara lisan dan tulisan. Di perpustakaan dimana kita banyak melakukan kontak terhadap pengguna, maka kemampuan berkomunikasi dengan baik akan mempengaruhi hasil kerja mereka. Dengan keterampilan ini seorang pustakawan diharapkan dapat membangun dan menanamkan image positif seperti yang diinginkan, dengan cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan karakter pengguna. Dengan adanya *soft skill* akan meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

Mutu layanan perpustakaan merupakan keunggulan seluruh layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan terhadap pengguna. Meningkatkan mutu layanan di perpustakaan merupakan suatu hal yang perlu di perhatikan oleh pihak pustakawan, dengan mutu pelayanan yang tinggi, perpustakaan tersebut akan memperoleh banyak pengunjung dan selanjutnya akan mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari masyarakat. Jika pustakawan belum

³Endang Fatmawati, *The Art Of Library : Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*,(Semarang: Universitas Diponegoro,2010), hlm. 168.

⁴*Ibid*, hlm. 168-169.

mendapatkan penghargaan dari masyarakat, berarti masih harus bekerja keras, agar pekerjaannya itu berguna bagi masyarakat. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan tidak boleh di pisahkan dari kegiatan pustakawan sehari-hari. Pustakawan harus meningkatkan mutu layanan perpustakaan untuk menarik minat kunjung masyarakat dengan cara meningkatkan *skill* pustakawan terutama *soft skill* pustakawan. Mutu layanan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna berkenaan dengan layanan yang diberikan oleh layanan perusahaan.⁵

Berdasarkan hasil wawancara awal yang penulis lakukan pada tanggal 15 Oktober tahun 2018 di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh, terhadap seorang pengguna, bahwasanya pengguna kesulitan dalam mengoperasikan Online Public Access Catalog (OPAC). Namun pengguna tersebut tidak mendapatkan pelayanan atau tidak di dampingi oleh pihak pustakawan untuk mengoperasikan Online Public Access Catalog (OPAC). sehingga pengguna mengalami kesulitan.⁶

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan terhadap Mutu Layanan Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh”.

⁵Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., dan Berry , Leonard L, “Servqual: multiple item scale for measuring consumer perception of service quality”.*Journal of Retailing*. 64 (1), 12 -40 (1988), <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>, diakses 28 Maret 2019

⁶Ani, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh, *wawancara*, Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh, 15 Oktober Tahun 2018

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu apakah *soft skill* pustakawan berpengaruh terhadap mutu layanan Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh

D. Manfaat Peneliti

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu menghasilkan manfaat teoritis, yaitu berupa gambaran ide, sumbangan pemikiran, sebagai tolak ukur *soft skill* pustakawandan mutu layanan perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh dalam hal meningkatkan mutu layanan dibidang sirkulasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang ilmu perpustakaan serta menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari atau sesuatu (orang, benda dsb) yang berkuasa atau berkuatan (gaib dsb).⁷Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh antara dua variabel, yaitu variabel *soft skill* dengan mutu layanan.

2. *Soft Skill* Pustakawan

Menurut Purwoastuti, *soft skill* merupakan bagian keterampilan seseorang yang lebih bersifat pada kehalusan atau sensitifitas perasaan seseorang terhadap lingkungan disekitarnya. Akibat yang dirasakan seperti perilaku sopan, disiplin, keteguhan hati, kemampuan kerja sama, membantu orang lain.⁸

Seorang pustakawan tidak hanya dituntut untuk memiliki ketrampilan secara teknis saja, namun dibutuhkan ketrampilan lainnya yang bersifat non teknis berupa *soft skill* yang mendukung kinerja dalam bidang apapun. *Soft skill* merupakan salah satu kunci sukses dalam pekerjaan mana pun, misalnya kemampuan berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan. Dengan adanya

⁷Ria Maulina, *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN AR- Raniry, 2019, hlm. 6

⁸Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi walyani, *Perilaku dan Soft Skill Kesehatan: Panduan Untuk Tenaga kesehatan (Perawat dan Bidan)*,(Yogyakarta: Pustaka Baru press, 2015), hlm. 225

kemampuan tersebut maka pustakawan akan mampu serta cakap dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan, keinginan serta karakter pemustaka.⁹

Soft Skill Pustakawan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterampilan yang berdampak pada perilaku, kemampuan kerja pustakawandalam melayani pengguna di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh.

3. Mutu Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, definisi mutu layanan “evaluasi atau sikap umum mengenai keunggulan layanan secara menyeluruh”. Mutu layanan adalah perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna berkenaan dengan layanan yang diberikan oleh layanan perusahaan.

Zeithaml dan Berry dalam Nur Rochmah menyebutkan lima dimensi dalam pelayanan prima yaitu:¹⁰

1. Tangibles (bukti fisik)

Berupa ruang dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta pustakawan selalu berpenampilan menarik

2. Reliability (kehandalan)

⁹Syamsiah, *Analisis Soft Skill Pustakawan Dan Kaitannya Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bidang Layanan Referensi Pada Pusat Perpustakaan*, Skripsi ilmu perpustakaan dan informasi, fakultas adab dan humaniora, UIN AR- Raniry, 2015, hlm. 11

¹⁰Nur Rochmah, “Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”, *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12, No. 2. (2016), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>, diakses 28 Maret 2019

Berupa kemampuan staf perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak membuat kesalahan sejak awal serta menyampaikan jasanya sesuai waktu yang telah disepakati

3. Responsiveness (Daya tanggap) Berupa kesedian dan kemampuan staf perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam memberikan jasa secara cepat.

4. Assurance (jaminan)

Staf perpustakaan harus bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta ketrampilan yang dibutuhkan sehingga pemustaka percaya kepada perpustakaan.

5. Empathy (empati)

Peduli dan bersedia memberikan perhatian secara individu kepada para pemustaka.

Mutu layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah evaluasi layanan Assurance (jaminan) berdasarkan 5 dimensi pelayanan prima tersebut yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Jadi, mutu layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh berdasarkan 5 dimensi tersebut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan kajian pustaka yang peneliti telusuri, terhadap tiga penelitian yang sejenis yang pernah diteliti oleh penulis sebelumnya. Penelitian mengenai *soft skill* telah diteliti sebelumnya dengan objek dan lokasi yang berbeda. Walaupun penelitian yang peneliti lakukan memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya, tetapi juga memiliki perbedaan mengenai fokus penelitian.

Pertama, penelitian ini yang dilakukan oleh Nur Rochmah yang berjudul “Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui *soft skill* staf perpustakaan di perpustakaan FISIPOL UGM Yogyakarta; (2) Mengetahui pelayanan prima di perpustakaan FISIPOL Yogyakarta; (3) Mengetahui pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di perpustakaan FISIPOL UGM Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota Perpustakaan FISIPOL UGM sampai bulan februari 2016 dengan jumlah 5.990 pemustaka. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Dengan sampel 98 responden. Teknik pengumpulan data utama yaitu kuesioner menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban. Sedangkan teknik pengumpulan data pelengkap menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian

validitas menggunakan korelasi *product moment*. Sedangkan untuk pengujian realibilitas menggunakan Alpa Cronbach. Analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean*. Korelasi *Product Moment*, dan Regresi Linier Sederhana. Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistics Version22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skill* staf perpustakaan di Perpustakaan FISIPOL UGM tergolong baik, terbukti dari hasil perhitungan *mean* dan *grandmean* sebesar 2,97. Sedangkan pelayanan prima di perpustakaan FISIPOL UGM juga tergolong baik, terbukti dari hasil perhitungan *mean* dan *grand meand* sebesar 3,01. Tingkat korelasi dikatakan signifikan dengan nilai 0,692. Arah hubungan positif dan tingkat hubungan kuat dengan interval koefisien korelasi antara 0,40-0,70. Hasil regresi linier sederhana yaitu $Y = 10,400 + 0,352X$ dan R Square sebesar 0,479. Penulis menyarankan kepada staf perpustakaan agar lebih aktif melayani dan membantu pemustaka dengan cepat dan tepat serta mengaplikasikan *soft skill* yang mereka miliki dengan berusaha meningkatnya.¹¹

Perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nur Rochmah dengan penelitian yang tengah penulis lakukan, persamaannya sama-sama meneliti *softskill*, teknik pengumpulan juga menggunakan angket, dan memiliki jenis sampel yang sama yaitu *accidental sampling*, sedangkan perbedaannya adalah tempat dilakukannya penelitian dan cara menganalisis data.

¹¹Nur Rochmah, "Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12, No. 2. (2016), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>, diakses 28 Maret 2019

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Syamsiah yang berjudul “Analisis *SoftSkill* pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pemustaka di bidang layanan referensi pada pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry. Masalah yang ingin dilihat dalam penelitian ini yaitu bagaimana dampak *SoftSkill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di bidang layanan referensi pada Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak *Soft Skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di bidang layanan referensi pada pusat perpustakaan UIN Ar Ranirry. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung dari 4 November 2014 sampai dengan 4 Januari 2015. Dalam rentang waktu tersebut peneliti melakukan penelitian lapangan (*fled research*), teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui: observasi, wawancara dan kuesioner (angket). Proses pengolahan data dengan menggunakan metode deskriptif- kuantitatif. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diambil dari 20,697 populasi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu sampel yang berdasarkan pertimbangan peneliti. Adapun dampak *Soft Skill* Pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di bidang layanan referensi pada Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang diuji melalui skala likert dapat dikatakan “Memuaskan”. Hal ini terlihat dari hasil yang diperoleh responden yang menjawab A(sangat baik), B (baik) lebih banyak jika dibandingkan dengan responden yang menjawab C (kurang baik), D (tidak baik).¹²

¹²Syamsiah, *Analisis Soft Skill Pustakawan Dan Kaitannya Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bidang Layanan Referensi Pada Pusat Perpustakaan*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN AR- Raniry, 2015, hlm. 11.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Syamsiah dengan penelitian yang tengah penulis lakukan, persamaannya sama-sama meneliti *softskill*, teknik pengumpulan juga menggunakan angket, sedangkan perbedaannya memiliki jenis sampel yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Syamsiah jenis sampelnya adalah *purposive sampling* sedangkan pada penelitian yang sedang penulis lakukan saat ini menggunakan jenis *sampel accidental sampling*.

Kedua penelitian diatas memiliki ruang lingkup yang sama dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Penelitian pertama Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, penelitian kedua Analisis *Soft Skill* pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pemustaka di bidang layanan referensi pada pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada Pengaruh *Soft Skill* pustakawan terhadap mutu layanan.

B. Soft Skill Pustakawan

1. Pengertian dan macam-macam *Soft Skill*

a. Pengertian *Soft Skill*

Soft skill berasal dari bahasa Inggris, menurut kamus Inggris-Indonesia *soft* merupakan Lembut (dalam hal pekerjaan dapat diartikan mudah atau enteng). Sedangkan *skill* adalah kecakapan, kepandaian, ketrampilan.¹³

¹³John M Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2007), hlm. 538.

Menurut fatmawati dalam Nur Rochmah,*Soft Skill* merupakan kemampuan seseorang di luar kemampuan teknis dan akademis (hard skill) , yang lebih mengutamakan ketrampilan dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal) dan mengelola dirinya sendiri (intrapersonal) agar bisa beradaptasi dengan lingkungannya dimanapun berada.¹⁴

b. Macam-macam *soft skill*

1) *Intrapersonal skill*

Intrapersonal yaitu kemampuan seseorang untuk mengelola dirinya sendiri. Ada 2 cakupan dari *intrapersonal skill* yaitu:

- a) *Self awareness* (kesadaran diri) adalah kemampuan menganalisa perasaan dan reaksi emosi negatif serta positif yang timbul dalam diri. Kemampuan ini mengharuskan seseorang untuk dapat percaya diri, penilaian diri, memahami karakter, mampu memprioritaskan, dan kesadaran emosional.
- b) *Self skill* (Ketrampilan diri) kemampuan ini mencakup perbaikan diri, kontrol diri, rasa percaya (trust), manajemen waktu, proaktif atau lebih aktif, dan hati nurani.

2). *Interpersonal Skill*

Interpersonal Skill adalah ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Ada 2 cakupan dari *intrapersonal Skill* yaitu :

¹⁴Nur Rochmah, "Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12 No. 2. (2016), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>, diakses 28 Maret 2019

- a) *Social awareness* (Kesadaran sosial), Kemampuan ini mencakup kesadaran politik, kemampuan mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, orientasi layanan, dan empati.
- b) *Social skill* (ketrampilan sosial), Keterampilan ini mencakup kemampuan manajerial, kemampuan mempengaruhi orang lain, dapat berkomunikasi dengan baik, manajemen konflik, bekerja sama dalam tim, dan bersinergi.¹⁵

2. Faktor yang Mempengaruhi *Soft Skill* Pustakawan

a. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah faktor-faktor yang timbul karena pengaruh yang muncul dalam diri individu itu sendiri.

- 1) Harga diri, dalam berwiraswasta digunakan untuk meningkatkan harga diri seseorang, karena dengan usaha tersebut seseorang akan memperoleh popularitas, menjaga gengsi, dan menghindari ketergantungannya terhadap orang lain.
- 2) Perasaan senang, dimana keadaan hati atau peristiwa kejiwaan seseorang, baik perasaan senang maupun tidak senang tetapi ia tetap mencintai, nantinya akan muncul minat yang dapat menjadikan diri seseorang menjadi senang.

¹⁵Nur Rochmah, "Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12, No. 2. (2016), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>, diakses 28 Maret 2019

b. Faktor ekstrinsik

Faktor ekstrinsik adalah faktor-faktor yang mempengaruhi individu karena pengaruh rangsangan dari luar.

- 1) Lingkungan keluarga, keluarga merupakan peletak dasar pertumbuhan dan perkembangan anak, disinilah yang memberikan pengaruh awal terhadap terbentuknya kepribadian.
- 2) Lingkungan masyarakat, merupakan lingkungan diluar keluarga maupun dikawasan tempat tinggal maupun kawasan lain yang dapat mempengaruhi.
- 3) Pendidikan, Pengetahuan yang didapat selama proses belajar sebagai modal dasar yang digunakan dan dimanfaatkan maupun dipelajari.
- 4) Interaksi, merupakan hubungan antara dua orang atau lebih dan dapat berinteraksi antara satu dengan yang lainnya yang saling menguntungkan.¹⁶

C. Mutu Layanan

1. Pengertian Mutu Layanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan pelayanan. Kualitas sebenarnya tidak mudah didefinisikan secara akurat. Akan tetapi, kualitas dapat dirinci. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kualitas merupakan

¹⁶Nur Rochmah, "Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12, No. 2. (2016), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>, diakses 28 Maret 2019

ukuran baik atau buruknya sesuatu hal atau barang.¹⁷ Menurut Tjiptono, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produksi/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.¹⁸ Definisi kualitas juga diutarakan oleh Goetsch dan David dalam buku Tjiptono, kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.¹⁹

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok yang ada di perpustakaan. Pelayanan di perpustakaan meliputi peminjaman, pengembalian, pendaftaran anggota baru, dan lain-lain. Oleh karena itu, pelayanan bisa dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan antara lain adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. Dalam hal tersebut dapat meningkatkan mutu layanan dengan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas

¹⁷W. J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 621.

¹⁸Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 110.

¹⁹Goetsch, D.L & Davis, S, *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, (Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc, 1994), dalam buku Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 164

yang diberikan. Karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Dan setiap karyawan diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan.

b. Organisasi/ Struktur

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota harus melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara berama-sama mencapai suatu tujuan bersama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

c. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka mutu layanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka mutu layanan tersebut buruk.

d. Pendukung Sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika di dalam pengguna komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan *database* yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data layanan akan tersusun dalam sistem database secara praktis tanpa harus alat secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya: *internet banking*, *customer care onlinedan* sebagainya.

e. Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan / promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan.

f. Komunikasi internal

Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada diperusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur

dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi.

g. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi / harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara perusahaan dalam mendidik pelanggan misalnya mengajarkan pelanggan cara mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur dan sebagainya.²⁰

3. Indikator Terpenuhinya Mutu Layanan

Berry, Parasuraman dan Zeithaml, dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mengemukakan lima dimensi kualitas :

1). Reliability (Relibilitas)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang di sepakati.

Indikatornya terdiri dari:

- a) Konsistensi Kinerja Petugas mampu menyampaikan pelayanan secara benar sejak awal (*right the first time*).

²⁰Maya Shella Andhiny, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pusat pelayanan satu atap (ppsa) pt. Pelabuhan indonesia ii (persero) cabang panjang*, <http://digilib.unila.ac.id/28379/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>, diakses 5 September 2019

- b) Sifat dapat dipercaya petugas mampu memenuhi janjinya secara akurat dan andal, misalnya memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati dan menyimpandata secara cepat.

2). Responsiveness (Daya tanggap)

Berkenaan dengan kesedian dan kesiapan para petugas untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Indikatornya terdiri dari:

- a) Kesedian dan kesiapan petugas: petugas bersedia dan memiliki kesiapan untuk membantu para penerima layanan dan merespon permintaan mereka.
- b) Kecepatan petugas:petugas selalu menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3). Assurance (jaminan)

Perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan para penerima layanan terhadap instansi dan instansi dapat menciptakan rasa aman bagi para penerima layanan. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah para penerima layanan. Indikatornya:

- a) Kompetensi petugas adalah Petugas menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan layanan.

- b) Kesopanan petugas adalah Petugas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan bersikap sopan dan ramah.
- c) Kredibilitas petugas adalah Petugas memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya , yaitu mencakup cira instansi, krakter pribadi petugas dan interaksi dengan penerima layanan.
- d) Keamanan adalah Petugas dapat menumbuhkan perasaan bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan kepada penerima layanan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.

4). Empathy (Empati)

Petugas memahami masalah para penerima layanana dan bertindak demi kepentingan penerima layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para penerima layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indiktaornya terdiri dari:

- a) Akses petugas adalah Penerima layanan memperoleh kemudahan untuk menghubungi atau menemui petugas. Hal ini berarti lokasi instansi mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi instansi mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, dan seterusnya).
- b) Kominikasi petugas adalahPetugas mampu menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima layanan.

- c) Kemampuan memahami penerima layanan adalah Petugas berupaya memahami penerima layanan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual.

5). Tangibles (Bukti fisik)

Tangibles (Bukti fisik) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas. Indikatornya terdiri dari :

a) Fasilitas fisik

Berkaitan dengan letak instansi dan fasilitas gedung yang memadai dalam hal menunjang pelayanan yang diberikan oleh instansi.

b) Perlengkapan prosedur pelayanan

Tersedianya peralatan computer dan perlengkapan lainnya yang layak dan memadai untuk menunjang pelayanan.

c) Penampilan petugas

Berkenaan dengan penampilan para petugas yang sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode pengumpulan data dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²¹

Alasan penggunaan metode kuantitatif pada penelitian ini dikarenakan permasalahan dalam penelitian ini memerlukan analisis statistik untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Rumus statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus regresi yaitu suatu pendekatan meramalkan pengaruh data yang satu terhadap data lainnya, atau pendekatan yang memiliki hubungan fungsional antara variabel-variabel.²²

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 14.

²²Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 215.

Variabel X dalam *soft skill* pustakawan dan variabel Y adalah Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

B. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang beralamat di Jl. Nyak Arief, Jeulingke, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh dan pada saat waktu penelitian selama 1 bulan. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh karena perpustakaan ada satu kinerja yang memprioritaskan pada *soft skill* pustakawan.

C. Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang berjumlah 19.835 pemustaka.²⁴

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁵ Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 115.

²⁴Data Statistik Layanan Perpustakaan Tahun 2019 Bulan September 2019.

²⁵Sugiyono, Op. Cit., hlm. 116.

sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.²⁶ Teknik penarikan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²⁷ Dalam menentuka besarnya jumlah sampel, penulis menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = besar sampel

N = jumlah anggota populasi

e = batas keinginan yang digunakan (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{19835}{1 + 19.835(0,1)^2}$$

$$n = \frac{19835}{1 + 19.835(0,01)}$$

$$n = \frac{19835}{1 + 19.835(0,01)}$$

$$n = \frac{19835}{199,35}$$

$$n = 99,49$$

$$= 99$$

²⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 74.

²⁷*Ibid.*, hlm. 79.

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, besarnya sampel yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 pemustaka.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang berarti “di bawah” dan “*thesa*” yang berarti “kebenaran”. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.²⁸ Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel X dan Variabel Y. variabel X adalah *soft skill* pustakawan dan varaibel Y adalah Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Berdasarkan variabel tersebut penulis merumuskan dua hipotesis yaitu:

H_a : terdapat pengaruh *soft skill* Pustakawan terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

H_o : tidak terdapat pengaruh *soft skill* Pustakawan terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Hipotesis riset diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya, yaitu:

$H_a: \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_o: \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

Standar pengujian hasil penelitian F_{hitung} dan F_{tabel} jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_o ditolak, dengan demikian terjadi pngaruh yang signifikan, sebaliknya

²⁸*Ibid.*, hlm. 63.

jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 di terima artinya tidak terjadi pengaruh yang signifikan.²⁹

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.³⁰ Langkah untuk mengukur validitas, dilakukan kepada 20 responden yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, namun termasuk dalam populasi penelitian. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r_{hitung} dari variabel penelitian dengan r_{tabel} . Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *statistic product and solution system* (SPSS) versi 17.0. Langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengukur

²⁹Sambas Ali Muhidin, dkk. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), hlm. 197.

³⁰Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 5-6

validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 responden (pemustaka) yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian namun termasuk dalam populasi penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya penulis melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut penulis masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefesiennya.

Tabel 3.1 penolong uji validitas

Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Skor X
1							
2							
....							
N=20							
	$\Sigma X1$	$\Sigma X2$	$\Sigma X3$	$\Sigma X4$	$\Sigma X5$	$\Sigma X6$	

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Skor Y
1							
2							
....							
N=20							
	$\Sigma Y1$	$\Sigma Y2$	$\Sigma Y3$	$\Sigma Y4$	$\Sigma Y5$	$\Sigma Y6$	

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

Tabel 3.2 interpretasi angka indeks korelasi *product moment*

Interval koefisien	Interpretasi
0,000-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat ³¹

2. Reliabilitas

Reliabilitas alat adalah kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau diandalkan.³² Untuk menguji reliabilitas peneliti menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* karena dalam penelitian ini instrument pengumpulan data berbentuk angket yang skornya merupakan rentangan 1-4, misalnya angket atau soal berbentuk uraian maka menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS versi 17.

Rumus *Cronbach's Alpha*:

³¹Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 262.

³²Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Ed.1 (Surabaya: Kencana, 2005), hlm. 96.

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right]$$

Ket:

σ = koefisien *alphaCronbach*

K = butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^2 t$ = jumlah varians butir pertanyaan yang valid

$\sigma^2 t$ = varians total

Untuk menguji reliabilitas, penulis menggunakan SPSS Statistik 17.0. pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut: jika r_{alpha} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel, jika r_{alpha} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaannya tidak reliabel. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti yang sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan hasil yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 10 responden yang tidak termasuk kedalam sampel, namun termasuk dalam populasi penelitian. Kemudian hasil dari pengisian instrument dikumpulkan kedalam tabel untuk dihitung nilai koefisien Alpha.

Tabel 3.3 penolong uji Reliabilitas

Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Skor X
1							
2							
.....							
N=10							
	$\Sigma X1$	$\Sigma X2$	$\Sigma X3$	$\Sigma X4$	$\Sigma X5$	$\Sigma X6$	

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Skor Y
1							
2							
....							
N=10							
	$\Sigma Y1$	$\Sigma Y2$	$\Sigma Y3$	$\Sigma Y4$	$\Sigma Y5$	$\Sigma Y16$	

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, maka teknik pengambilan datanya adalah sebagai berikut:

1. Angket

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepetugas peneliti.

Bentuk umum sebuah angket terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian angket, bagian identitas berisikan identitas responden seperti: nama, alamat, umur pekerjaan, jenis kelamin, status pribadi dan sebagainya. Penelitian ini, penulis menggunakan angket langsung tertutup yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untu merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.³³

Angket yang penulis gunakan pada penelitian ini merupakan angket berbentuk skala. Jenis skala yang penulis gunakan ialah skala Likert, skala Likert meminta kepada responden sebagai individu untuk menjawab suatu pertanyaan dengan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) serta masing-masing jawaban memiliki skor atau nilai.³⁴ Penulis mengedarkan angket kepada pemustaka perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh sebanyak 99 pemustaka.

Tabel 3.4 skala penilaian jawaban angket

Alternatif jawaban	Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

³³*Ibid.*, hlm. 123.

³⁴Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, (Bandunng: Alfabeta, 2012), hlm. 45.

Di bawah ini merupakan gambaran hubungan variabel, indikator, instrumen, dan bentuk data.

Tabel 3.5 Hubungan variabel, indikator, instrumen, dan bentuk data

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk data
1.	<i>Soft skill</i> pustakawan	Kesadaran diri Ketrampilan diri Kesadaran sosial Ketrampilan sosial	Skala Likert	Ordinal
	Mutu layanan	Reliabilitas Daya Tanggap Jaminan Empati Bukti Fisik	Skala Likert	Ordinal

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses lanjutan pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.³⁵

Pada penelitian kuantitatif, menurut Burhan Bungin dalam bukunya metode penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan

³⁵Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hml.184.

melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*), dan proses pembebern (*tabulating*).

1. Editing (memeriksa)

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan yang bersifat korelasi. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan pada tahap editing adalah memeriksa kembali angket yang telah diisi oleh responden jika ditemukan jawaban dari responden yang belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisi kembali angket tersebut.

2. Coding (pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atas identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Adapun analisis data pada penelitian ini adalah dengan memberi skor terhadap setiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman skala Likert.

3. Tabulasi

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data kedalam tabel.³⁶ Pengolahan data pada fase ini adalah menyajikan jawaban responden yang didapat dari data angket untuk

³⁶Burhan Bungin, Op. Cit., hlm. 96.

dikelompokan dalam masing-masing katagori yang disajikan dalam betuk tabel.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana yaitu regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen.³⁷ Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen. Manfaat dari hasil analisis regresi linear adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.

Berikut rumus regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Ket:

Y : variabel tak bebas yang diprediksikan

a : penduga bagi intersap, perbedaan rata-rata variabel X ketika Variabel $Y=0$ (a)

b : penduga bagi besarnya perubahan nilai variabel X bila nilai variabel Y berubah satu unit pengukuran

X : variabel independen yang mempunyai nilai tertentu β

a_β adalah parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel.

Teknik analisis regresi penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 17.

³⁷V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2012), hlm. 83.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh pertama didirikan pada tahun 1969, yang bernama Perpustakaan Negara. Perpustakaan ini menempati salah satu ruangan seluas 12 m², yang berlokasi di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh. Pada saat itu hanya memiliki jumlah koleksi 80 eksemplar, dengan 2 (dua) orang pegawai.

Sepanjang sejarahnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah mengalami beberapa kali perubahan nama. Pada tahun 1979, Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Berdasarkan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 849/c/B.3/1979 tanggal 23 Oktober 1979. Kemudian tahun 1989 nama Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah sesuai dengan Keppres No. 11/1989.³⁸

Pada tahun 1997, adanya perubahan Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan berdampak pula pada perubahan nama Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Daerah Istimewa Aceh. Kemudian pada tahun 2001, nama perpustakaan berubah kembali dari Perpustakaan Nasional Daerah Istimewa Aceh menjadi Badan Perpustakaan

³⁸Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, diakses pada situs <https://arpus.acehprov.go.id/>, pada tanggal 15 Desember 2019.

NAD, berdasarkan pada Perda No. 39 tahun 2001. Pada tahun 2006 nama Badan Perpustakaan NAD berubah menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, hal ini berdasarkan UU No. 22 tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun No.5 tahun 2007 dan perubahan terakhir terjadi diawal tahun 2017, Badan Arsip dan Perpustakaan telah berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan KearsipanAceh.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan KearsipanAceh

a. Visi

Arsip dan Perpustakaan sebagai sumber informasi dan sarana pembangunan SDM yang islami.

b. Misi

- 1) Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja PemerintahAceh.
- 2) Meningkatkan pelayanan dan sarana Kearsipan danPerpustakaan.
- 3) Menggali, menyelamatkan, melestarikan, dan memanfaatkan khasanah budaya Aceh dan nilai-nilai dinullslam.
- 4) Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus Kearsipan danPerpustakaan.
- 5) Membina dan mengembangkan minat dan budayabaca.
- 6) Masyarakat meningkatkan peran Perpustakaan sebagai sarana dan pembangunaSDM.
- 7) Membina kerja sama Kearsipan dan Perpustakaan di dalam dan luarnegeri.

3. Layanan Perpustakaan

a. Jenis layanan perpustakaan terdiri dari:

- 1) Layanan stasioner yaitu layanan yang dilakukan di gedung perpustakaan meliputi:

a) Sirkulasi atau peminjaman buku yang boleh dibawapulang

- b) Referensi atau peminjaman buku/koleksi untuk dibaca di tempat
 - c) Layanan audio visual yaitu layanan karya rekam melalui alat audio elektronik seperti kaset video, tv, film,internet
 - d) Story stelling yaitu layanan dengan cara mendorong/bercerita untuk anak-anak usiadini
 - e) Layanan deposit (buku terbitan Aceh dan terbitan luar tentang Aceh)
- 2) Layanan ekstensi yaitu layanan jarak jauh untuk masyarakat yang tidak bisa mendatangi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh meliputi:
- a) Layanan unit mobil keliling pada tempat-tempatumum
 - b) Layanan paket bagi organisasi seperti sekolah, rumah sakit, panti asuhan, dan perpustakaanmasjid
 - c) Layanan perpustakaan untuk pemasyarakatan seluruh Aceh

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan terhadap Mutu Layanan Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Acehdengan 10 butir pernyataan angket yang dibagikan kepada 99 pemustaka yang terdaftar sebagai pengguna aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh .

1. Pengujian Validitas

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara statistik menggunakan rumus korelasi product moment menggunakan bantuan

SPSS versi 17.0. Variabel penelitian adalah *soft skill* (Variabel X sejumlah 5 pernyataan) dan mutu layanan (Variabel Y sejumlah 5 pernyataan).

Penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan Variabel Y. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan kedalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 17.0 yaitu dimulai dari analyze – corelat – bivariat. Kemudian penulis menghitung r_{hitung} nya, kriteria valid atau tidaknya instrumen adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n - Nr = 20 - 2 = 18$. r_{tabel} dengan df = 18 pada taraf 5% adalah sebesar 0,444. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Uji validitas variabel X (*soft skill pustakawan*)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,808	0,444	Item valid
2	0,790	0,444	Item valid
3	0,840	0444	Item valid
4	0,887	0,444	Item valid
5	0,749	0,444	Item valid

Tabel 4.4 Uji validitas variabel Y (mutu layanan)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,812	0,444	Item valid
2	0,767	0,444	Item valid
3	0,562	0,444	Item valid
4	0,791	0,444	Item valid
5	0,772	0,444	Item valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel *soft skill* pustakawan (X) dan variabel mutu layanan (Y) di atas menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan Variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan jumlah 20 pemustaka adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian validitas secara lengkap dapat dilihat pada lampiran satu dan dua.

2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pernyataan telah valid. Adapun Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 10 pemustaka yang bukan termasuk kedalam sampel. Setelah peneliti selesai melakukan penyebaran angket dan memperoleh hasil, kemudian peneliti memasukkan data tersebut kedalam rumus uji realibilitas

dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0. Valid pada instrumen ini adalah jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ (0,632).

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *alpha cronbach* dengan menggunakan program SPSS 17.0. Dengan demikian, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrumen berikut ini:

Tabel 4.5 uji reabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Soft skill</i> pustakawan (Variabel X)	0,758	0,632	Reliabel
2	Mutu layanan (Variabel Y)	0,806	0,632	Reliabel

Berdasarkan analisis reabilitas dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing variabel yaitu variabel *soft skill* pustakawan (X) diperoleh nilai alpha sebesar 0,758, sedangkan variabel mutu layanan sebesar 0,806. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas $\alpha > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} pada jumlah responden 10 orang adalah 0,632 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian reliabilitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

3. Pengujian Regresi linear Sederhana

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai *soft skill* pustakawan dan mutu layanan. Angket dibagikan kepada 99 pemustakayang terdaftar sebagai pemustaka aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam bentuk pernyataan dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Tujuan dari pengujian regresi adalah mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antar dua variabel.

Tabel.4.6
Hasil Analisis Angket variabel X (*Soft Skill* pustakawan) dan Variabel Y (Mutu layanan)

SAMPEL	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	17	15	255	289	225
2	17	17	289	289	289
3	17	15	255	289	225
4	20	18	360	400	324
5	20	20	400	400	400
6	13	13	169	169	169
7	20	20	400	400	400
8	19	17	323	361	289
9	20	19	380	400	361
10	20	20	400	400	400
11	17	15	255	289	225
12	20	18	360	400	324
13	20	20	400	400	400
14	12	11	132	144	121

15	19	18	342	361	324
16	19	19	361	361	361
17	15	13	195	225	169
18	19	17	323	361	289
19	20	20	400	400	400
20	15	14	210	225	196
21	16	14	224	256	196
22	19	17	323	361	289
23	17	15	255	289	225
24	20	18	360	400	324
25	20	20	400	400	400
26	17	17	289	289	289
27	20	20	400	400	400
28	20	20	400	400	400
29	16	16	256	256	256
30	19	17	323	361	289
31	20	20	400	400	400
32	17	17	289	289	289
33	17	17	289	289	289
34	19	19	361	361	361
35	20	19	380	400	361
36	17	15	255	289	225
37	17	15	255	289	225
38	18	15	270	324	225
39	19	19	361	361	361
40	14	14	196	196	196
41	19	18	342	361	324

42	19	18	342	361	324
43	14	13	182	196	169
44	14	14	196	196	196
45	12	12	144	144	144
46	17	16	272	289	256
47	15	14	210	225	196
48	19	19	361	361	361
49	20	20	400	400	400
50	11	11	121	121	121
51	15	14	210	225	196
52	16	16	256	256	256
53	12	11	132	144	121
54	20	20	400	400	400
55	20	17	340	400	289
56	18	17	306	324	289
57	18	16	288	324	256
58	17	20	340	289	400
59	17	20	340	289	400
60	16	20	320	256	400
61	19	18	342	361	324
62	20	20	400	400	400
63	10	10	100	100	100
64	19	20	380	361	400
65	12	13	156	144	169
66	14	12	168	196	144
67	20	20	400	400	400
68	17	15	255	289	225

69	16	16	256	256	256
70	19	18	342	361	324
71	20	20	400	400	400
72	17	20	340	289	400
73	17	20	340	289	400
74	20	18	360	400	324
75	20	20	400	400	400
76	20	18	360	400	324
77	20	18	360	400	324
78	20	20	400	400	400
79	20	17	340	400	289
80	20	19	380	400	361
81	20	15	300	400	225
82	17	15	255	289	225
83	18	20	360	324	400
84	16	17	272	256	289
85	19	18	342	361	324
86	20	18	360	400	324
87	17	19	323	289	361
88	20	18	360	400	324
89	17	20	340	289	400
90	19	20	380	361	400
91	18	20	360	324	400
92	17	20	340	289	400
93	20	18	360	400	324
94	16	20	320	256	400
95	20	18	360	400	324

96	20	17	340	400	289
97	16	20	320	256	400
98	20	18	360	400	324
99	20	17	340	400	289
Total	$\Sigma X=1760$	$\Sigma Y=1709$	$\Sigma XY=30868$	$\Sigma X^2=31874$	$\Sigma Y^2=30175$

Setelah variabel X dan Y sudah valid dan reliabel, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y=a+bX$.

Dimana : Y= variabel dependen (nilai yang diprediksi)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X= variabel independen

Tabel 4.7 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Tabel 1	.774 ^a	.599	.595	1.668

a. Predictors: (Constant), X (*soft skill*)

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.503	1.237		2.023	.046
	X	.830	.069	.774	12.040	.000

Tabel 4.7 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Tabel 1	.774 ^a	.599	.595	1.668

a. Dependent Variable: Mutu layanan

a. Persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2.503 + 0,830X$$

b. Interpretasi hasil penelitian

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika *soft skill* pustakawan diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan mutu layanan akan berubah sebesar 0,830 satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (*soft skill* pustakawan) memiliki skor 20, maka persamaan regresi ditulis $Y = 2.503 + 0,830(20)$. Semakin tinggi nilai *soft skill* pustakawan maka semakin tinggi pula mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Apabila melihat korelasinya (R), maka diperoleh nilai sebesar 0,774. Maka pada tabel interpretasi terletak antara 0,600-0,799, yang pada tabel interpretasi menyatakan bahwa korelasi tersebut *tergolongkuat*.

4.pembuktian Hipotesis

Penulis menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini:

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *soft skill* pustakawan (X) terhadap mutu layanan (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Hipotesis riset diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya, yaitu:

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_0 : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

Selanjutnya kedua hipotesis di atas akan diuji dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel nilai “t” *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu $df = N - nr = 99 - 2 = 97$.

Dari tabel nilai “t” *product moment* diperoleh bahwa df sebesar 97 pada taraf signifikan 5% diperoleh $t_{tabel} 1.66$. Ternyata t_{hitung} sebesar 12.040 jauh lebih besar nilainya daripada t_{tabel} . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka *hipotesis alternatif* diterima sedangkan *hipotesis nol* ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *soft skill* pustakawan (X) dan variabel mutulayanan (Y).

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	403.308	1	403.308	144.965	.000 ^a
Residual	269.864	97	2.782		
Total	673.172	98			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel nilai “F”, diperoleh hasil bahwa df sebesar 97 dengan taraf signifikan 5% diperoleh F_{tabel} sebesar 3.94, sedangkan F_{hitung} besarnya 144.965 lebih besar dari pada F_{tabel} . Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (*soft skill* pustakawan) terhadap variabel Y (mutu layanan).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari analisis data, peneliti mengetahui hubungan antara variabel independent (*soft skill* pustakawan) terhadap variabel dependent (mutu layanan) memiliki regresi sebesar 403.308 dan berdasarkan table output SPSS (*model summary*) diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,599 atau sama dengan 59.9% . Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) tersebut mengandung arti bahwa variable *soft skill* pustakawan (X) berpengaruh terhadap variable peningkatan mutu layanan(Y) sebesar 59,9%, sedangkan sisanya 40.1 %) dipengaruhi oleh variable lain diluar persamaan regresi ini atau variable yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *soft skill* pustakawan berpengaruh positif secara langsung terhadap mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Di era milenial ini, sumber daya manusia (*soft skill*) merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kemajuan suatu perpustakaan. Karena dengan adanya *soft skill* yang baik tersebut akan meningkatkan mutu layanan di perpustakaan. Pustakawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, hasil koefisien korelasi menunjukkan sebesar 0.774 bahwa *soft skill* pustakawan mempunyai hubungan yang kuat terhadap mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Pengujian regresi menunjukkan hasil sebesar 403.308 dan nilai t_{hitung} sebesar 12.040 menyatakan bahwa terdapat korelasi yang positif antara variabel X dengan variabel Y. *Soft skill* pustakawan berpengaruh sebesar 59.9% terhadap mutu layanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 40.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Demikian pula dengan hasil yang diperoleh melalui uji F yang penulis lakukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dari hasil pengujian yang dicapai yaitu $F_{hitung} 144.965 \geq F_{tabel} 3.94$, maka H_0 ditolak dan H_a

diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh yang positif dan kuat antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh *Soft Skill* Pustakawan terhadap Mutu Layanan Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh dapat disimpulkan bahwa *soft skill* pustakawan berpengaruh terhadap mutu layanan. Hal ini terbukti dari hasil analisis korelasi Product Moment diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,774. Hasil ini terletak antara 0,600-0,799 yang berarti *soft skill* pustakawan mempunyai hubungan yang kuat dengan mutu layanan. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} 144,965 > F_{tabel} 3,94$ pada taraf signifikan 5%, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif antara *soft skill* pustakawan (X) terhadap mutu layanan (Y) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, di terima berdasarkan nilai koefisien determinasi *Soft skill* pustakawan berpengaruh sebesar 59.9% terhadap mutu layanan, Sedangkan sisanya 40.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran-saran

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti mempunyai beberapa saran untuk perkembangan kemajuan yang akan datang. Berikut ini ada beberapa saran antara lain:

1. Pustakawan harus terus mempertahankan *soft skill* agar mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terus meningkat sesuai dengan harapan pemustaka.

2. Mutu layanan perpustakaan harus terus ditingkatkan, supaya pemustaka akan senang untuk berkunjung kembali ke perpustakaan



DAFTAR PUSTAKA

- Ani, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh, *wawancara*, Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh, 15 Oktober Tahun 2018
- Berry L, Parasuraman A, Zeithaml V, 2011. *Improving Service Quality In America: Leason Learned*, (The Academy of Management Executive, 1994) dalam buku Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Berger Dalam Racmat Kriyantono. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta :Kencana Media Group.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Ed.1. Surabaya: Kencana
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2013 *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- EndangFatmawati. 2010 *The Art Of Library :Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: UniversitasDiponegoro.
- Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfication*. Yogyakarta:Andi
- Goetsch, D.L & Davis. 2011. S, *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiness*, (Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc, 1994), dalam buku fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality, &Satisfication*. Yogyakarta: Andi
- Husaini Usman, *Purnomo Setiady Akbar. Pengantar Statistik*. Jakarta:Bumi Aksara.2006.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar.2006. *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi walyani. 2015. *Perilaku dan Soft Skill Kesehatan: Panduan Untuk Tenaga kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka Baru press.
- Purwonodan Sri Suharmini.2006. *Perpustakaan danKepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Ria Maulina, *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN AR- Raniry, 2019
- Syamsiah, *Analisis Soft Skill Pustakawan Dan Kaitannya Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bidang Layanan Referensi Pada Pusat Perpustakaan*, Skripsi ilmu perpustakaan dan informasi, fakultas adab dan humaniora, UIN AR- Raniry, 2015
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sambas Ali Muhidin, dkk. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saifuddin Azwar. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Sugiyono *Statistika Untuk Penelitian*. 2011. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi-Mixed Method* Bandung: Alfabeta.
- Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, diakses pada situs <https://arpus.acehprov.go.id/>, pada tanggal 15 Desember 2019.
- Tukiman Taniredja. 2012. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, Bandung: Alfabeta
- Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto. 2012 *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- W .J.S. Poerwadarminta. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.fah.uin-ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 248/Un.08/FAH/KP.004/03/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH;

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Drs. Khatib A. Latief, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. Nurrahmi, M.Pd (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Nurul Agustina

NIM : 140503158

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul : Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan terhadap Mutu Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 18 Maret 2019
11 Rajab 1440 H

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip

Dekan


Fauzi Ismail



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-999/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2019
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

09 Desember 2019

Yth.

di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

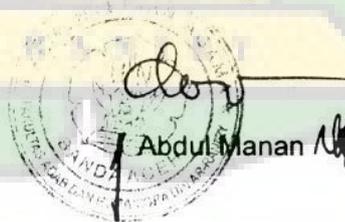
Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Nurul Agustina
Nim/Prodi : 140503158 / S1-IP
Alamat : Ulee Kareng

Benar saudari tersebut Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Soft Skill Pustakawan terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswi tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan


Abdul Manan 



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. T. Nyak Arief Telepon : (0651) 7552333, Faksimile : (0651) 7551239 Banda Aceh
Website : arpus.acehprov.go.id E-mail : arpus@acehprov.go.id

Banda Aceh, 16 Desember 2019

Nomor : 070/4075
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : **Izin Penelitian**

Yang terhormat,

**Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B.999/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2019 tanggal 9 Desember 2019 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

N a m a : **Nurul Agustina**
N I M : 140503158
Jurusan : S1-IP

Kami berharap selama melakukan Penelitian agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS,

ENDANG SAPRUDIN, S. Pi
PEMBINA TINGKAT I
NIP 19620712 198603 1 010

TABULASI HASIL DATA ANGKET MENTAH PENELITIAN												
N	X1	X2	X3	X4	X5	Skor	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Skor
1	4	3	2	4	4	17	4	2	2	3	4	15
2	3	3	4	4	3	17	4	4	2	3	4	17
3	4	3	4	3	3	17	4	3	2	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	3	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17
9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	4	4	2	3	4	17	3	3	1	4	4	15
12	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	3	2	1	3	3	12	2	2	2	1	4	11
15	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18
16	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
17	3	3	2	4	3	15	1	2	3	4	3	13
18	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15	4	2	2	3	3	14
21	4	3	2	3	4	16	2	3	3	2	4	14
22	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17
23	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	4	15
24	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	1	17	2	3	4	4	4	17
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	2	4	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16
30	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	4	17
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	2	4	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17
33	4	4	3	2	4	17	4	4	3	3	3	17
34	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
36	3	4	4	3	3	17	1	2	4	4	4	15
37	4	4	3	3	3	17	4	1	2	4	4	15
38	4	4	3	3	4	18	1	2	4	4	4	15
39	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19

40	3	3	2	3	3	14	4	2	2	2	4	14
41	3	4	4	4	4	19	4	4	4	2	4	18
42	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18
43	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	4	13
44	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14
45	4	2	2	2	2	12	2	2	3	3	2	12
46	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
47	2	3	3	3	4	15	2	2	2	4	4	14
48	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11
51	4	3	3	3	2	15	3	2	4	2	3	14
52	3	2	3	4	4	16	4	4	2	2	4	16
53	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	2	11
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	17
56	4	4	4	3	3	18	4	3	4	2	4	17
57	4	4	4	3	3	18	4	4	2	2	4	16
58	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
59	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
60	4	2	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
61	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
63	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10
64	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
65	2	1	3	3	3	12	2	3	3	2	3	13
66	3	4	2	2	3	14	2	2	2	2	4	12
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
68	4	3	3	3	4	17	3	3	2	4	3	15
69	2	3	3	4	4	16	4	4	2	2	4	16
70	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	2	18
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
72	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
73	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
77	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
80	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19

81	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	4	15
82	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	2	15
83	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
84	4	4	2	4	2	16	4	3	2	4	4	17
85	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18
86	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
87	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19
88	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
89	3	4	2	4	4	17	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
92	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18
94	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18
96	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	4	17
97	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
99	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17

OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

		X1	X2	X3	X4	X5	ST
X1	Pearson Correlation	1	.725**	.462*	.621**	.554*	.808**
	Sig. (2-tailed)		,000	,040	,004	,011	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	.725**	1	.456*	.637**	.455*	.790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,043	,003	,044	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	.462*	.456*	1	.813**	.605**	.840**
	Sig. (2-tailed)	,040	,043		,000	,005	,000
	N	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	.621**	.637**	.813**	1	.487*	.887**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,000		,029	,000

	N	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	.554*	.455*	.605**	.487*	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	,011	,044	,005	,029		,000
	N	20	20	20	20	20	20
ST	Pearson Correlation	.808**	.790**	.840**	.887**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	20	20	20	20	20	20

OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	ST
Y1	Pearson Correlation	1	.764**	,167	.538*	.475*	.812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,481	,014	,034	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlation	.764**	1	,065	,362	.656**	.767**
	Sig. (2-tailed)	,000		,785	,117	,002	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlation	,167	,065	1	.488*	,258	.562**
	Sig. (2-tailed)	,481	,785		,029	,272	,010
	N	20	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlation	.538*	,362	.488*	1	.630**	.791**
	Sig. (2-tailed)	,014	,117	,029		,003	,000
	N	20	20	20	20	20	20
Y5	Pearson Correlation	.475*	.656**	,258	.630**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	,034	,002	,272	,003		,000
	N	20	20	20	20	20	20
ST	Pearson Correlation	.812**	.767**	.562**	.791**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,000	,000	
	N	20	20	20	20	20	20

OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	5

OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	5

PENGARUH SOFT SKILL PUSTAKAWAN TERHADAP MUTU LAYANAN
PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN BADAN
KEARSIAPAN ACEH

Petunjuk pengisian

Jawablah dengan memberikan tanda check list (√) pada salah satu alternative jawaban yang tersedia

keterangan

sangat setuju SS
setuju S
tidak setuju TS
sangat tidak setuju STS

	INDIKATOR	PERNYATAAN	SKALA			
			ss	s	ts	sts
<i>Soft Skill</i> Pustakawan	<i>Self Awareness</i> (kesadaran diri)	Pustakawan dapat memahami karakter pemustaka saat memberikan pelayanan di perpustakaan				
		Pustakawan dapat mengerti apa yang dibutuhkan oleh pemustaka				
	<i>Self skill</i> (keterampilan diri)	Pustakawan proaktif dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
	<i>Social awareness</i> (kesadaran sosial)	Pustakawan dapat memberikan solusi dari/keluhan yang disampaikan oleh pemustaka				
		<i>Social skill</i> (keterampilan sosial)	Pustakawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka			

	INDIKATOR	PERNYATAAN	SKALA			
			ss	s	ts	sts
Mutu layanan	Reliability (relibilitas)	Pustakawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati				
	Responsiveness (daya tanggap)	Pustakawan selalu sigap dalam melayani pemustaka				
	Assurance (jaminan)	Pustakawan memberikan keamanan bagi pemustaka dalam memberikan pelayanan				
	Empathy (emapti)	Pustakawan memahami keluhan yang disampaikan oleh pemustaka				
	Tangibles (bukti fisik)	Pustakawan berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan di UPT Dinas Perpustakaan dan Badan Kearsipan Aceh				

