

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara

Herlintati

Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)

Ita Novita

Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang

L. Fandhi Ahmad Zia S.

Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang

Malik

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Nesya Amallia

Peran Assessment Center Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung

Tatok Sulistiyawan

Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Zesty Miranda



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

DAFTAR ISI

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen Hm. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara	1-10
Herlintati	
Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)	11-18
Ita Novita	
Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang	19-27
L. Fandhi Ahmad Zia S.	
Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang	28-37
Malik	
Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung	38-45
Nesya Amallia	
Peran <i>Assessment Center</i> Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung	45-54
Tatok Sulistiyawan	
Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai	55-64
Zesty Miranda	

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN DAYA DUKUNG FASILITAS
PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SANG BUMI RUWA JURAI BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

**NEYSA AMALLIA, , MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

ABSTRACT

Universities library as institutions engaged in the field of information services have a very important role in building the nation's intelligence. Problems identified in this study is still their users have complained less of a response of employees in providing services to users. Library employees in performing their duties is not concerned with the process of service performed and only concerned with the end result. In carrying out the tasks they are employees who do not have the understanding of competence in providing information to the user about the location and name of the author of the book that makes the difficulty in finding a book. In addition, the collection of books as library facilities available are still not in accordance with user needs. Collection of reading books published many years old and less up to date.

The purpose of this study partially or simultaneously is to analyze and determine the effect of employee competence and resources to support the service quality library facilities at the University Library of Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

The method used in this study is a survey method, a case study at the Sang Bumi Ruwa Jurai University student, which is done by distributing questionnaires in the study subjects. Analysis of the data used is quantitative analysis.

Keyword : Employee competency, Support facilities, Quality of service

A. Pendahuluan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Perpustakaan pada perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang terdapat pada lembaga pendidikan tinggi.

Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan dengan layanan prima sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pangabdian kepada masyarakat. Agar dapat menjalankan tugasnya, perpustakaan perlu didukung oleh tenaga pengelola yang berkompoten untuk membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Seperti halnya Supriyanto (2006:331), menyatakan bahwa “salah salah satu

persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap individu sumber daya manusia, adalah kompetensi”. Kismiyati dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006:331) menjelaskan bahwa “kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan”.

Selain itu, perpustakaan perlu didukung oleh fasilitas yang memadai. Fasilitas sangat penting dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Seperti halnya Sriyadi dalam Nugroho (2011:15) yang menyatakan bahwa fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan.

Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

merupakan salah satu penunjang perguruan tinggi yang memiliki fungsi edukasi sebagai sumber belajar para civitas akademika. Dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan, Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung belum dapat dinilai maksimal dalam memberikan layanan yang berkualitas. Masih adanya pengguna yang mengeluhkan kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna. Pegawai perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya tidak mementingkan proses pelayanan yang dilakukan dan hanya mementingkan hasil akhir. Dalam melaksanakan tugas masih terdapat pegawai yang belum memiliki kompetensi terhadap pemahaman dalam memberikan informasi kepada pengguna mengenai letak buku dan nama pengarang buku sehingga membuat pengguna kesulitan dalam mencari buku.

Selain itu, koleksi buku bacaan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung sebagai fasilitas perpustakaan yang tersedia masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Koleksi buku-buku bacaan masih banyak terbitan tahun lama dan kurang *up to date*. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan perpustakaan pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung
2. Bagaimana pengaruh daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung
3. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap

kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

2. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Garvin (dalam Nasution, 2004:16) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan/ organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2011:53) dimensi atau ukuran kualitas pelayanan terdiri dari :

- a. *Tangibles* (Bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan

memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk menganalisa dan mengetahui kualitas layanan dalam penelitian ini maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2011:53), mengemukakan bahwa dimensi atau ukuran kualitas pelayanan terdiri dari : *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

3. Pengertian Kompetensi

Menurut Danim (2008:171) mendefinisikan kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penempatannya di dalam pekerjaan, sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat di dunia kerja.

4. Dimensi Kompetensi Pegawai

Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik

sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.

- b. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
- c. Kemampuan/keterampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
- d. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas. Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011:205).

Untuk menganalisa dan mengetahui kompetensi pegawai dalam penelitian ini maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Gordon dalam Sutrisno (2011:204), mengemukakan bahwa beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu : Pengetahuan (*knowledge*), Pemahaman (*understanding*), Kemampuan/keterampilan (*skill*), Nilai (*value*), Sikap (*attitude*), Minat (*interest*).

5. Pengertian Fasilitas

Moenir (2001:119) menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna.

6. Indikator Fasilitas Perpustakaan

Moenir (2001:119) menentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan adalah :

- a. Ruang perpustakaan
Menurut Sutarno (2006:80) aspek yang perlu diperhatikan pada unsur gedung
- b. Peralatan perpustakaan
Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan.
- c. Koleksi buku bacaan
Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008:80) menyatakan bahwa koleksi merupakan modal dasar perpustakaan yang akan menentukan dan menunjang terhadap kelancaran

penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan.

Untuk menganalisa dan mengetahui kompetensi pegawai dalam penelitian ini maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2001:119) yang menentukan indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan adalah: ruangan perpustakaan, peralatan perpustakaan, koleksi buku bacaan.

C. Metode Penelitian

Dalam kegiatan penelitian, metode dapat diartikan sebagai cara atau prosedur yang harus ditempuh untuk menjawab masalah penelitian. Prosedur ini merupakan langkah kerja yang bersifat sistematis, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengambilan kesimpulan (Sutedi, 2011:53). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian untuk dipelajari.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung dengan populasi berjumlah 1.348 mahasiswa. Sampel diambil sebesar 10% dari 5 Program Studi yaitu : Ilmu Ekonomi (Fakultas Ekonomi), Ilmu Hukum (Fakultas Hukum), Ilmu Administrasi Negara (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik), Teknik Mesin, Teknik Sipil (Fakultas Teknik) yang terdiri dari semester III, V dan VII . Agar dapat mewakili populasinya jadi sampel penelitian ini berjumlah 135 mahasiswa Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bahwa secara keseluruhan kompetensi pegawai pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung dalam kategori baik. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung adalah sebesar 0,636 termasuk dalam katagori korelasi tinggi yakni (0,600 - 8,000). Besarnya determinasi (*R Square*) antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung adalah = 40,4%.

Hasil perhitungan regresi linier antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung diperoleh persamaan $Y = 30,247 + 0,232X_1$, yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada peningkatan di variabel kompetensi pegawai maka kualitas layanan akan konstan di 30,247. Setiap terjadi penambahan di variabel kompetensi pegawai sebesar satu persen maka kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,232 persen. Perhitungan pengujian hipotesis mendapatkan nilai P (Sig) $0,000 < = 0,05$ yang berarti H_0 di tolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

Dalam mewujudkan layanan yang berkualitas di perpustakaan, pegawai hendaknya memiliki kompetensi. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Danim (2008:171) mendefinisikan kompetensi sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Dengan demikian kompetensi pegawai pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

yang meningkat akan menghasilkan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar pegawai dalam menjalankan tugas sebagai lembaga yang memiliki kegiatan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

2. Pengaruh Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa daya dukung fasilitas Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung dalam katagori baik. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel daya dukung fasilitas terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung sebesar 0,600 termasuk dalam katagori korelasi tinggi. Nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi tinggi, yaitu berada pada 0,600 - 0,799. Besarnya determinasi (*R Square*) antara daya dukung fasilitas terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung adalah = 0,360%.

Hasil perhitungan regresi linier antara daya dukung fasilitas terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung diperoleh persamaan $Y = 32,480 + 0,398X_2$, yang menunjukkan bahwa apabila tidak ada peningkatan di variabel daya dukung fasilitas maka kinerja akan konstan di 32,480. Setiap terjadi penambahan di variabel daya dukung fasilitas sebesar satu persen maka kualitas layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,398 persen. Perhitungan pengujian hipotesis mendapatkan nilai P (Sig) $0,000 < = 0,05$ yang berarti H_0 di tolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa daya dukung fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Moenir (2001:119) bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna.

Dengan demikian dalam menjalankan kegiatan layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung, perlu didukung oleh fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan kegiatan dalam perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu menjadi sumber informasi bagi pengguna perpustakaan.

3. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi antara kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung adalah sebesar 0,728 yang menunjukkan tingkat korelasi yang tinggi. Nilai tersebut termasuk dalam kategori korelasi tinggi, yaitu berada pada 0,600 - 0,799. Nilai koefisien determinasi antara kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung hasil perhitungan di peroleh besarnya nilai R

$Square$ sebesar 53,1%. Hasil perhitungan regresi ganda diperoleh persamaan : $Y = 26,925 + 0,168X_1 + 0,263X_2$, yang berarti bahwa setiap terjadinya penambahan sebesar satu persen di variabel kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan secara bersama-sama maka variabel kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,431 persen.

Hasil perhitungan di atas menjelaskan bahwa nilai koefisien regresi kompetensi pegawai (X_1) = 0,168 lebih rendah dari koefisien regresi daya dukung fasilitas perpustakaan (X_2) = 0,263. Artinya kontribusi variabel kompetensi pegawai lebih rendah dibandingkan daya dukung fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

Selanjutnya Perhitungan uji F hitung memperoleh hasil = 74,602 dan hasil perhitungan ini diperoleh signifikan (Sig) = 0,000 < = 0,05. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Feigenbaum (dalam Nasution, 2004:16) yang menyatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam membangun kecerdasan bangsa. Informasi yang disediakan perpustakaan akan sangat membantu para pengguna

dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian jika layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung dapat memenuhi harapan pengguna sebagai pusat informasi maka dapat dikatakan layanan yang diberikan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung berkualitas.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.
2. Daya dukung fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.
3. Secara simultan kompetensi pegawai dan daya dukung fasilitas perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Sutedi. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*. Jakarta: Bina Aksara
- Aziizir, Nurul Masriyah. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak". Dalam *Publika*, Volume I, Nomor 01 Tahun 1, Pontianak: FISIP UNTAN.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- George, D. dan Mallery. 2003. *SPSS for Windows step by step : A simple guide and reference 11.0 Update*. Allyn and Bacon. Boston
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchyidin, A. Suherlan dan Sasmitamiharja, Iwa D. 2008. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: PT Puri Pustaka.
- Mukhadiono dan Subagyo, Widyono. 2011. "Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Perpustakaan I Cilongok". Dalam *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 6, No.1 Semarang: Poltekkes Semarang.
- Nanang, Martono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ed. Red. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Warsito Adi. 2011. "*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Pati*". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Rimbarawa dan Supriyanto (Ed.), 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo, Basuki. 2010. *Modul Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Supriyanto. 2006. "Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan". Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Trimono, Soejono. 2009. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Edisi ke-3. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

