

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian kualitas pelayanan

Istilah “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yg mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (users utility). Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan

kepada konsumen-pelanggan, pemustaka, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan.

Salah satu layanan untuk pengontrolan kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi. Dalam manajemen perpustakaan, penilaian perpustakaan akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka. Menurut Gasperz (1997:) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat tergantung pada dua hal pokok, yaitu:

1. Keinginan besar dari management puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi.
2. Prinsip-prinsip kualitas itu diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas.

Gaspersz juga menyatakan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Rahayuningsih (2007) memaparkan karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas dapat dilihat dari segi :

- a. Koleksi
  - 1) Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan
  - 2) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
- b. Fasilitas
  - 1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
  - 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
- c. Sumber daya manusia
  - 1) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
  - 2) Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
  - 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.

- 4) Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan.
- 5) Knowledge, menguasai dan memahami isi koleksi.
- 6) Skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi.

## 2. Dimensi pengukuran kualitas pelayanan

Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.
  2. Kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan ambient conditions, desain dan faktor social.
  3. Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.
1. Keandalan (Realiability)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan

yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

## 2. Daya tanggap (Responsiveness)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan konsumen. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

## 3. Jaminan (Assurance)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

#### 4. Empati (Empathy)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka

#### 5. Bukti langsung (Tangibles)

Untuk menilai penampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi lainnya. Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang yang berfokus pada fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Faktor kesadaran.
- b. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor aturan.
- d. Pendapatan pegawai.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan.
- f. Faktor sarana pelayanan.

## B. Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Suyadi (1999), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan penelitian Zaputri, dkk (2013) indikator kinerja yaitu :

1. Kuantitas kerja, yaitu melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan karyawan di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah.
2. Kualitas kerja, yaitu mencerminkan seberapa baik penyelesaian atau mutu yang dihasilkan
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya penyelesaian pekerjaan

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja

merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

## 2. Kinerja Karyawan

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” (1995) menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

## 3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.



Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang kondusif
- b. Kedisiplinan
- c. Tanggungjawab
- d. Kecepatan dan ketepatan waktu
- e. Keramahan dan kesopanan
- f. Hubungan yang baik dengan pelanggan
- g. Kecekatan
- h. Penampilan

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada pelanggan di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah.

#### 4. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua :

- a. Tujuan Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

- b. Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

## 5. Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- 5) Kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

## C. Kepuasan pemustaka

### 1. Pengertian kepuasan pemustaka

Kepuasan merupakan harapan dari pemustaka, karena harapan yang dimiliki pemustaka cenderung sejalan dengan meningkatnya pengalaman mereka. Sedangkan pemustaka adalah orang yang menggunakan suatu barang dalam kaitannya dengan perpustakaan, pemustaka adalah orang yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.

Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal

yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Lasa (2009: 155) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Sedangkan menurut Yuniarti (2011:46) kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, (Sutardji dan Maulidyah,2006: 32).

Dalam tingkatan kepuasan pemustaka, ada tiga kategori, yaitu :

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka akan merasa Sangat puas.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidakesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Tjiptono 2004).

Banyak manfaat yang diperoleh jika kepuasan pemustaka tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan, antara lain:

- a. Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal

Investasi untuk semua perpustakaan sungguh sangat mahal. Karena perpustakaan meliputi gedung, peralatan, fasilitas, koleksi, sumber daya manusia dan lain-lain. Jika semua itu tidak dimanfaatkan secara maksimal, maka investasi yang mahal ini tidak akan berarti. Perpustakaan tidak bermanfaat dan berfungsi sebagai tempat edukasi, sumber informasi, pusat riset, rekseasi, publikasi dan deposit.

- b. Pemustaka dapat menjadi bukti tentang kualitas jasa perpustakaan.

Jika pemustaka merasa puas dan senang dengan kualitas jasa perpustakaan, mereka dapat menjadi bukti yang bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan kedepan. Mereka akan membicarakan tentang kualitas jasa perpustakaan kepada pemustaka yang lain. Sehingga akan semakin banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Peningkatan jumlah pemustaka akan berdampak positif pada kebijakan pimpinan. Jumlah pemustaka yang datang ke perpustakaan

masih menjadi indikator penting di era internet dan era global. Dengan meningkatnya jumlah pemustaka maka jasa koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan. Jika perpustakaan dimanfaatkan secara optimal berarti data, informasi dan ilmu pengetahuan yang ada di dalamnya dapat berdampak positif kepada pemustaka

c. Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif

Hukum alam semesta selalu seimbang, jika perpustakaan semakin baik kualitasnya : jasa, koleksi, fasilitas dan sumber daya manusianya, akan menjadi magnet positif dalam kehidupan ini. Biasanya banyak pihak lain yang menaruh perhatian akan perkembangan perpustakaan. Mereka terbuka hati dan pandangannya sehingga tersedia untuk ambil bagian dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Mereka memiliki kemauan untuk dapat memberikan sebagian dari pemiliknya maupun keuntungannya untuk memajukan dan mengembangkan perpustakaan.

d. Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan

Dengan semakin membaiknya kondisi perpustakaan, meningkatnya sifat mental positif tenaga perpustakaan, bertambahnya jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, maka semakin baiklah citranya. Peningkatan citra butuh perlu proses dan waktu, namun dengan membaiknya sumber daya perpustakaan, maka citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan juga semakin baik. Rasa percaya diri, tenaga perpustakaan semakin meningkat dan jasa yang diberikan juga semakin baik kualitasnya.

e. Pengukuran *tingkat kepuasan pemustaka* *Tingkat kepuasan pemustaka* dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pemustaka mengunjungi perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen terpenting dalam menyediakan fasilitas dan tata letak parobot yang sesuai kebutuhan pemustaka. Menurut Sutiawan (2005) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu :

### **2. Sistem keluhan dan saran.**

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering di lewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

### **3. Survei kepuasan pemustaka**

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survey ataupun melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.

Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berbeda dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan

sebelumnya (atau kinerja norma lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai (Tjiptono, 2003: 5).

#### D. Indikator kepuasan pemustaka

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustaka perpustakaan, terdapat tiga kunci utama yaitu, sebagai berikut:

- c. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe tipe pemustaka perpustakaan.
- d. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.
- e. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi (Qalyudi, 2003: 204).

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka.

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu di perhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pemustaka. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka menurut ( Irwan, 2003: 87).

- b. Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya. Misalnya pemustaka sedang mencari buku “Cara Mengembangbiakkan ikan cupang”, sebaiknya tidak hanya disuruh permintaan tersebut segera dilakukan dan

terus di informasikan perkembangannya. Mereka merasa ada kepastian dan tidak menunggu tanpa informasi yang jelas.

- c. Kesenangan dan kenyamanan Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka.

Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman.

Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati yang dapat:

- a) Membangun situasi yang menyenangkan.
- b) Mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan.
- c) Mencairkan suasana yang kurang baik.
- d) Mempermudah untuk pencarian informasi.
- e) Memperlancar untuk memperoleh dukungan.

## E. Profil Dinas

- a. Sejarah Singkat

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah didirikan berdasarkan SK Menteri PP dan K Nomor : 134774/S tanggal 22 Desember 1958. Pada waktu itu diberi nama Perpustakaan Negara Departemen PP dan K, kemudian berubah nama menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Kalimantan Tengah mulai tahun 1979-1990 masih berada di bawah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Selanjutnya melalui Keppres Nomor : 11 Tahun 1989 Perpustakaan Wilayah berkembang menjadi Perpustakaan Daerah Kalimantan Tengah dan merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen. Setelah itu berubah lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Tengah Tipe B. Sejalan dengan dinamika Otonomi



Daerah Perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Tengah berubah namanya menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor : 33 Tahun 2001.

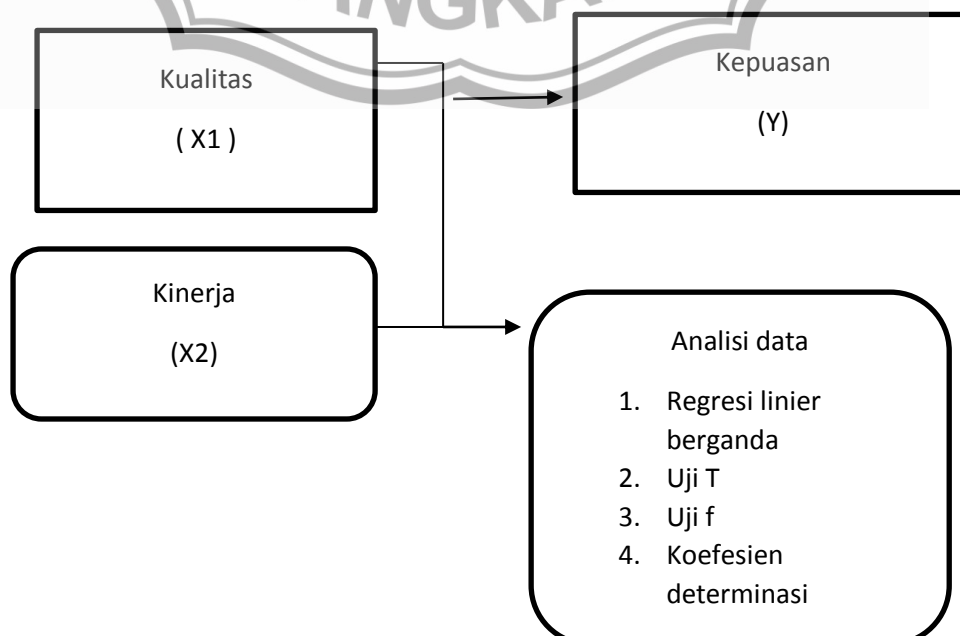
b. Koleksi

Sumber buku yang ada di Perpustakaan Kalteng berasal dari pembelian, hadiah, tukar-menukar, dan karya cetak yang wajib diserahkan sesuai UU 43/2007 tentang Perpustakaan.

Saat ini tercatat 252.004 buku umum di luar jurnal, majalah, dan koran, yang terdapat di Perpustakaan Kalteng. Pustakawan di seluruh Kompleks BPAD kini hanya terdapat 26 orang. Selebihnya, PNS non-profesi pustakawan sekalipun bergelar S1 dari berbagai latar keilmuan.

**F. Kerangka Berpikir**

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan:

Variabel-variabel dalam konsep ini adalah:

- A. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi yaitu Pemberian Kualitas (X1) dan Kinerja (X2),
- B. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi yaitu Kepuasan (Y).

### **G. Hipotesis Penelitian**

- a) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.
- b) Terdapat pengaruh positif antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pemustaka.
- c) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pemustaka.

