

**PENGARUH *SOFT SKILL* STAF PERPUSTAKAAN
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN
DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

OLEH:

YUNI PUSPITA SARI
NIM.1830403076

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2023**

NOMOR : B.678/Un.9/IV.3/PP.009/05/2023

SKRIPSI

**PENGARUH *SOFT SKILL* STAF PERPUSTAKAAN TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PROGRAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG**


Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

YUNI PUSPITA SARI
NIM. 1830403076

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 28 Maret 2023

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji


Ketua Dewan Penguji


Dr. Bety, S.Ag., M.A
NIP. 19700421 199903 2 003


Sekretaris


Rohmanivah, S.IP., M.A
NIDN. 2026069501

Pembimbing I


Misroni, S.Pd.I., M. Hum
NIP. 19830203 201403 1 001


Penguji I


Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

Pembimbing II


Sely Yoanda, S.P., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

Penguji II



Rani Kurnia Flora, S.IP., M.A
NIDN. 2009059202

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 8 Mei 2023

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora


Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Yuni Puspita Sari

Nim : 1830403076

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **“PENGARUH *SOFT SKILL* STAF PERPUSTAKAAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada tanggal, 26 Februari 2023

Pembimbing I,



Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Pembimbing II,



Sely Yoanda, S.IP., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Yuni Puspita Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH *SOFT SKILL* STAF PERPUSTAKAAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Yuni Puspita Sari

Nim : 1830403076

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 27 Desember 2022
Pembimbing I



Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Yuni Puspita Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH *SOFT SKILL* STAF PERPUSTAKAAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Yuni Puspita Sari

Nim : 1830403076

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 02 Januari 2023
Pembimbing II



Sely Yoanda, S.IP., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 28 Maret 2023

Yang menyatakan,



Yuni Puspita Sari
NIM. 1830403076

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 0255/SKB/16/2023

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: Yuni Puspita Sari
NIM	: 1830403076
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 20% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang, 26 Feb 2023
Verifikator

Rusmiatiningsih, MA
NIDN. 2020069002

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Puspita Sari
Nim : 1830403076
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Exclusive (Non-Exclusive Royalty free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak bebas Royalti *Non-eksklusif* ini, maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian suat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang,
Pada tanggal : 28 Maret 2023
Yang menyatakan,



Yuni Puspita Sari
NIM. 1830403076

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.”

-Ali bin Abi Thalib-

“Perbanyak Bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmatilah setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”

-Ayu Estiningtyas-

Hasil Skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- Orang tua yang sangat saya sayangi Ayahku Maryadi dan Ibuku Desi Lovita yang telah bersusah payah membesarkanku sehingga menjadi perempuan yang lembut hatinya, mencurahkan kasih sayang yang tiada tandingannya, yang selalu membersamai di setiap langkahku dengan do'a dan selalu memberiku dukungan, motivasi serta kekuatan yang tiada henti.
- Adik tercintaku satu satunya Andryan Septiyadi yang selalu menjadi penyemangat dalam perjalanan pendidikanku, menyayangiku, selalu mendukungku, serta menjadikanku seseorang yang bertanggung jawab.
- Kepada diriku sendiri yang telah berusaha dan berjuang menikmati pahit manisnya hidup ini, terima kasih untuk diri yang sudah melangkah sejauh ini.
- Kepada seluruh keluarga besar yang saya sayangi dan saya hormati.
- Kepada program studi dan kedua pembimbingku.
- Almamater tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji hanya bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan di muka bumi ini. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur *Alhamdulillah*, berkat karunia dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “Skripsi” dengan judul “Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang”. Begitu juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, diucapkan terima kasih atas segala bantuan, baik moral maupun material. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Allah SWT, Alhamdulillah dengan segala Rahmat dan Hidayahnya penulis diberikan Kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M,A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Amilda, M.Hum selaku wakil Dekan I, Ibu Dr. Nyimas Umi Kalsum., M.Hum selaku wakil Dekan II dan Bapak Dr. Muhammad Syawaluddin, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

5. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan juga selaku Penasehat Akademik, yang telah memberikan nasehat dan arahan kepada penulis selama aktif dalam menjalankan perkuliahan.
6. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Perpustakaan sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan nasehat serta dorongan semangat kepada penulis dari awal kuliah untuk menjadi mahasiswa yang aktif dalam menjalankan perkuliahan serta membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Ibu Sely Yoanda, S.IP., M.P selaku pembimbing II yang telah memberikan nasehat, semangat serta arahan kepada penulis juga membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang selalu memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berkesan selama proses perkuliahan.
9. Ibu Hj. Siti Rulyah, selaku Kepala Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di tempatnya, serta memberikan waktu untuk membantu saya dalam proses pengambilan data untuk keperluan dalam menyelesaikan skripsi saya.
10. Kepada Ayahandaku Maryadi dan Ibundaku Desi Lovita, serta Adikku Andryan Septiyadi terima kasih atas dukungan moril, material dan kasih sayang yang telah kalian berikan kepada saya untuk bisa menghadapi perjalanan di perkuliahan hingga bisa sejauh ini.

11. Untuk sahabatku Riezka Zannatun Nadhifah, Rizki Nurhidayah, Wahyu Ria Mukti, Ayu Nidia dan Emi Khotami terima kasih telah kebersamaiku selama di bangku perkuliahan dan membuat hari-hariku lebih berwarna.
12. Untuk semua teman seperjunganku Angkatan 2018 program studi Ilmu Perpustakaan yang sudah mendoakan untuk kelancaran mengerjakan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan semoga usaha serta bantuan yang telah dilakukan oleh semua pihak yang terkait tercatat sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf apabila terjadi kesalahan dan kekhilafan.

Palembang, 28 Maret 2023
Penulis,



Yuni Puspita Sari
NIM. 1830403076

ABSTRAK

Nama : Yuni Puspita Sari
NIM : 1830403076
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2022
Judul Skripsi : Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang
xiv+163 hal+lampiran

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Tujuan dari skripsi ini ialah untuk mengetahui *Soft Skill* Staf Perpustakaan serta Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Uji validitas menggunakan *product moment* sedangkan uji realibilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan perhitungan menggunakan *SPSS V 26*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Mean* dan *Grand Mean*, kemudian untuk menyimpulkan hasil penilaian menggunakan skala interval. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *soft skill* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16 yang termasuk ke dalam kategori “tinggi” sedangkan variabel peningkatan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,19 yang termasuk ke dalam kategori “tinggi”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh *soft skill* Staf Perpustakaan terhadap peningkatan pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang memiliki nilai korelasi sebesar 0,454, perolehan nilai tersebut masuk ke dalam interval 0,40-0,599 dengan kategori hubungan sedang atau normal. Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa variabel *soft skill* Staf Perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Kemudian dari uji koefisien determinasi di peroleh hasil sebesar 20,6% yang artinya variabel *soft skill* memberikan peranan sebesar 20,6% terhadap variabel peningkatan pelayanan. Sedangkan sisanya 79,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi peningkatan pelayanan di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Kata kunci: *Soft Skill, Peningkatan Pelayanan, Perpustakaan*

ABSTRACT

Name : Yuni Puspita Sari
NIM : 1830403076
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2022
Thesis Title : The Effect of Soft Skills on Library Staff Improvement Services in the University Postgraduate Program Libraries Sriwijaya Palembang
xiv+163 p+attachment

This thesis discusses the Effect of Library Staff Soft Skills on Service Improvement in the Library of the Sriwijaya University Palembang Postgraduate Program. The purpose of this thesis is to find out the soft skills of library staff and the influence of soft skills on service improvement in the Sriwijaya University Palembang postgraduate program. The type of research used is descriptive research with a quantitative approach. The sample in this study were 97 respondents. Data collection methods using questionnaires with a likert scale. The validity test uses the product moment while the reliability test uses Cronbach Alpha with calculations using SPSS V 26. Data analysis in this study uses the Mean and Grand Mean, then to conclude the results of the assessment using an interval scale. The results showed that the soft skills variable obtained an average value of 3.16 which was included in the "high" category while the service improvement variable obtained an average value of 3.19 which was included in the "high" category. Based on the results of the study, it can be concluded that the influence of library staff soft skills on service improvement in the Library of Sriwijaya University Palembang Postgraduate Program has a correlation value of 0.454, the acquisition of this value falls into the interval 0.40-0.599 with the category of moderate or normal relationship. Based on the results of this study, that the variable soft skills of Library Staff had a positive and significant effect on improving services in the Library of the Sriwijaya University Palembang Postgraduate Program. Then from the test of the coefficient of determination, the result is 20.6%, which means that the soft skill variable plays a role of 20.6% in the service improvement variable. While the remaining 79.4% is influenced by other variables not examined in this study. This means that there are still other independent variables that affect the improvement of services in the Library of the Sriwijaya University Palembang Postgraduate Program.

Keywords: *Soft Skills, Service Improvement, Library*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN DEDIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Tinjauan Pustaka	10
1.7 Metodologi Penelitian	17
1.7.1 Jenis Penelitian	17
1.7.2 Lokasi Penelitian	18
1.7.3 Sumber Data	18
1.7.4 Populasi dan Sampel.....	18
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	20
1.7.6 Variabel Penelitian	22
1.7.7 Teknik Skala Pengukuran Data	26
1.7.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
1.7.9 Uji Normalitas	31
1.7.10 Uji t.....	32
1.7.11 Teknik Analisis Data	32
1.7.12 Hipotesis	37

1.8 Sitematika Penulisan.....	38
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Soft Skill</i>	39
2.1.1 Pengertian <i>Soft Skill</i>	39
2.1.2 Jenis-jenis <i>Soft Skill</i>	42
2.1.3 Tujuan dan Manfaat <i>Soft Skill</i>	45
2.2 <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan	48
2.3 Pelayanan Perpustakaan	52
2.3.1 Jenis-jenis Layanan Perpustakaan.....	57
2.3.2 Sistem Layanan Perpustakaan.....	63
2.4 Kualitas Layanan	67
2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	70
2.5.1 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	70
2.5.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	71
2.5.3 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	72
2.5.4 Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi	73
BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
3.1 Sejarah Perpustakaan PPS UNSRI	75
3.1.1 Visi	78
3.1.2 Misi	78
3.1.3 Tujuan	78
3.2 Letak dan Tata Ruang Perpustakaan PPS UNSRI.....	80
3.3 Struktur Organisasi Perpustakaan PPS UNSRI.....	81
3.4 Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan PPS UNSRI	83
3.5 Jam Operasional Layanan Perpustakaan PPS UNSRI.....	86
3.6 Koleksi di Perpustakaan PPS UNSRI.....	86
3.7 Bidang Layanan Perpustakaan PPS UNSRI.....	90
3.8 Bidang Sarana dan Prasarana Perpustakaan PPS UNSRI	98

BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Hasil Kuesioner Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	106
4.2 Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	153

BAB V : PENUTUP

5.1 Simpulan.....	160
5.2 Saran	161

DAFTAR PUSTAKA	163
-----------------------------	-----

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Tinjauan Pustaka	15
Tabel 1.2 Variabel, Subvariabel, dan Indikator	23
Tabel 1.3 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 1.6 Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 1.7 Hasil Uji t Hitung.....	32
Tabel 1.8 Skala Interval	34
Tabel 1.9 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	36
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat <i>Soft Skills</i>	47
Tabel 3.1 Latar Pendidikan Petugas Perpustakaan PPS UNSRI.....	83
Tabel 3.2 Jumlah Koleksi Perpustakaan PPS UNSRI.....	87
Tabel 3.3 Jumlah Tesis Perpustakaan PPS UNSRI.....	88
Tabel 3.4 Jumlah Disertasi Perpustakaan PPS UNSRI.....	89
Tabel 3.5 Fasilitas Sarana dan Prasarana Perpustakaan PPS UNSRI	100
Tabel 4.1 Skala <i>Likert</i>	103
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	104
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	105
Tabel 4.4 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Sikap Yang Cepat dan Tepat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pemustaka.....	106

Tabel 4.5 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Sadar Terhadap Tugas dan Tanggung Jawab Dalam Kebutuhan Serta Kepentingan Pemustaka	107
Tabel 4.6 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Kepekaan Dalam Menerima Masukan Atau Keluhan Kebutuhan Infomasi Dari Pemustaka.....	108
Tabel 4.7 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Menangani Karakter Pemustaka Yang Berbeda-beda.....	109
Tabel 4.8 Sub Variabel (X) <i>Self Awareness</i> (Kesadaran Diri) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang.....	110
Tabel 4.9 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Bersikap Ramah Serta Sopan Dalam Melayani Pemustaka	111
Tabel 4.10 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Sikap Terbuka Dalam Melayani Pemustaka.....	112
Tabel 4.11 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Sikap Terbuka Dalam Melayani Pemustaka.....	113
Tabel 4.12 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Ketika Berbicara Selalu Menunjukkan Ketenangan dan Rasa Percaya Diri	114
Tabel 4.13 Sub Variabel (X) <i>Self Skill</i> (Keterampilan Diri) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang.....	115

Tabel 4.14 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Menyelesaikan Masalah Dengan Baik	116
Tabel 4.15 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Memahami Keinginan dan Keluhan Pemustaka Pada Saat Memberikan Layanan	117
Tabel 4.16 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Lebih Mendahulukan Kebutuhan Pemustaka Yang Datang Dari Pada Kebutuhan Pribadi	118
Tabel 4.17 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Kepercayaan Diri Dengan Semua Keputusan Yang Telah Dibuat	119
Tabel 4.18 Sub Variabel (X) <i>Social Awareness</i> (Kesadaran Sosial) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	120
Tabel 4.19 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Telah Memiliki Pemahaman Dalam Memberikan Pelayanan	121
Tabel 4.20 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Bekerja Sama Dalam Tim	122
Tabel 4.21 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Menjalin Komunikasi Yang Baik Dengan Pemustaka	123
Tabel 4.22 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Mengembangkan Pemustaka Dalam Melakukan Pelayanan Yang Ada Di Perpustakaan	124

Tabel 4.23 Sub Variabel (X) <i>Social Skill</i> (Keterampilan Sosial) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang.....	125
Tabel 4.24 Hasil Analisis Seluruh Indikator Sub Variabel (X) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang	126
Tabel 4.25 Hasil Analisis Seluruh Sub Variabel (X) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.....	130
Tabel 4.26 Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Memiliki Kemuktahiran/Kecanggihan Sarana Secara Fisik.....	133
Tabel 4.27 Sub Variabel (Y) <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	134
Tabel 4.28 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Dapat Memberikan Ketepatan dan Keakuratan Informasi.....	135
Tabel 4.29 Sub Variabel (Y) <i>Reliability</i> (Keandalan) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	136
Tabel 4.30 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Teliti Saat Melayani Pemustaka.....	137
Tabel 4.31 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Selalu Tepat Waktu Dalam Melayani Pemustaka	138
Tabel 4.32 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Mampu Menyelesaikan Persoalan Dengan Cepat.....	139

Tabel 4.33 Sub Variabel (Y) <i>Responsivennes</i> (Daya Tanggap) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang.....	140
Tabel 4.34 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Menguasai Informasi Mengenai Layanan Yang Ada Di Perpustakaan.....	141
Tabel 4.35 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Terampil Dalam Memberikan Pelayanan Di Perpustakaan.....	142
Tabel 4.36 Sub Variabel (Y) <i>Assurance</i> (Jaminan) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang	143
Tabel 4.37 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Peduli Terhadap Masalah Yang Dihadapi Pemustaka Terkait Dengan Pelayanan Di Perpustakaan	144
Tabel 4.38 Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang Bersikap Adil Dalam Melayani Pemustaka.....	145
Tabel 4.39 Sub Variabel (Y) <i>Empathy</i> (Empati) Pada Staf Perpustakaan PPS Universitas Sriwijaya Palembang.....	146
Tabel 4.40 Hasil Analisis Seluruh Indikator Sub Variabel (Y) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang	147
Tabel 4.41 Hasil Analisis Seluruh Sub Variabel (Y) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.....	150

Tabel 4.42 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	154
Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Korelasi	155
Tabel 4.44 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	156
Tabel 4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang	82
Gambar 4.1 Diagram Sub Variabel (X) <i>Self Awareness</i> (Kesadaran Diri)	111
Gambar 4.2 Diagram Sub Variabel (X) <i>Self Skill</i> (Keterampilan Diri)	116
Gambar 4.3 Diagram Sub Variabel (X) <i>Social Awareness</i> (Kesadaran Sosial).....	121
Gambar 4.4 Gambar 4.4 Diagram Seluruh Indikator Sub Variabel (X) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang	126
Gambar 4.5 Diagram Sub Variabel (X) <i>Social Skill</i> (Keterampilan Sosial)	129
Gambar 4.6 Diagram Seluruh Sub Variabel (X) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang	132
Gambar 4.7 Diagram Sub Variabel (Y) <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	136
Gambar 4.8 Diagram Sub Variabel (Y) <i>Reliability</i> (Keandalan)	138
Gambar 4.9 Diagram Sub Variabel (Y) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	141
Gambar 4.10 Diagram Sub Variabel (Y) <i>Assurance</i> (Jaminan).....	144
Gambar 4.11 Diagram Sub Variabel (Y) <i>Empathy</i> (Empati).....	147
Gambar 4.12 Diagram Seluruh Indikator (Y) Pengaruh <i>Soft Skill</i> Staf Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di	

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.....	149
---	-----

Gambar 4.13 Diagram Seluruh Sub Variabel (Y) Pengaruh *Soft Skill* Staf

Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.....	151
---	-----