

**PENGARUH KETERAMPILAN SOSIAL (*SOCIAL SKILL*) PENGELOLA  
PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA (*SERVICE  
EXCELLENCE*) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**



**SKRIPSI**

Oleh:

**EKA MASITOH**

**NIM. 1564400020**

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

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

**2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

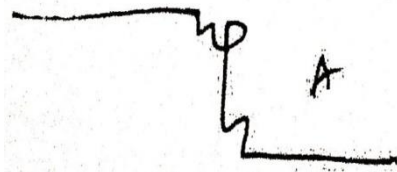
Nama : Eka Masitoh  
NIM : 1564400020  
Program studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul: **“PENGARUH KETERAMPILAN SOSIAL (*SOCIAL SKILL*)  
PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
(*SERVICE EXCELLENCE*) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN.”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada tanggal, 01 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.  
NIP. 19701114 200003 1 002

Pembimbing II

Pembimbing II,



Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP, M.Pd.I  
NIP. 19701123 1998031005

Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP, M.Pd.I  
NIP. 19701123 1998031005

## NOTA DINAS

Perihal : Skripsi saudara  
Eka Masitoh

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 KETERAMPILAN SOSIAL (SOCIAL SKILL) PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN,”** yang ditulis oleh:

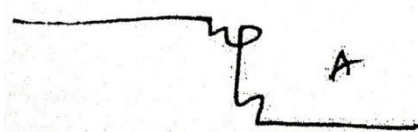
Nama : Eka Masitoh  
NIM : 1564400020  
Program studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 01 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.

NIP. 19701114 200003 1 002

## NOTA DINAS

Perihal : Skripsi saudara

Eka Masitoh

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di

Tempat

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KETERAMPILAN SOSIAL (*SOCIAL SKILL*) PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN,”** yang ditulis oleh:

Nama : Eka Masitoh

NIM : 1564400020

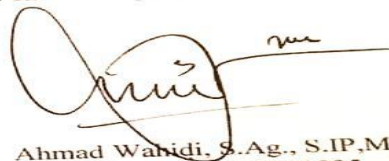
Program studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 01 Maret 2021

Pembimbing II,




Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP,M.Pd.I  
NIP. 19701123 1998031005

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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 lembaga 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 di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 01 Maret 2021

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eka Masitoh', with a stylized flourish at the end.

Eka Masitoh

NIM 1564400020

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Eka Masitoh  
NIM : 1564400020  
Program studi : 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 Keterampilan Sosial (*Social Skill*) Pengelola Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, maka Universitas Islam Negeri 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 surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : 01 Maret 2021  
Yang menyatakan



Eka Masitoh

NIM 1564400020

## **MOTTO DAN DEDIKASI**

### **Motto:**

Dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada Mu, ya Tuhanku.  
"QS. Maryam:4"

Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

1. Abah tercinta Amanat Jaiz & Ibunda tercinta Siti Khodijah S.Pd.I yang paling berharga dalam hidupku yang senantiasa selalu mendoakan kesuksesan dan keberhasilanku
2. Suamiku tercinta M. Thoha yang paling istimewa dalam hidupku sosok terbaik yang tidak pernah acuh selalu mensupport dan selalu ada di sampingku dalam keadaan apapun
3. Adik-adikku tercinta Dwi Roibah, Tria murtia, Novania Dien Ayu, Faisol Sidik, Yuni Assilah, Sab Amsi Putra, Rama Michael dan Zulkarnain (Altab) yang selalu memberi semangat dan dorongan .
4. Sahabat baikku Reni Yulita,S.Ag yang selalu memberi support disaat aku merasa lelah untuk maju

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah swt Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baik 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 bimbingann-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “skripsi” dengan judul : “**Pengaruh Keterampilan Sosial (*Social Skill*) Pengelola Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin** ni, diucapkan terima kasih atas segala bantuan, baik moral maupun materil. Ucapan terimakasih ini disampaikan kepada yang terhormat:

1. Allah SWT, Alhamdulillah dengan segala Rahmat dan Hidayahnya penulis diberikan kesehatan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta, terimakasih telah selalu memberi semangat, nasehat dan menjadi sandaran penulis sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
3. Suamiku tercinta, yang menjadi semangat dan kekuatan untuk penulis optimis bahwa penulis bisa menyelesaikan tulisan ini.
4. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Endang Rochmiatun selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Dr. Noer Huda, MA.M.Ag, M.Hum selaku pembimbing I, terimakasih telah membimbing dan memberi saran dan masukan selama membimbing dalam penulisan skripsi.
7. Bapak Wahidi, S.Ag.S.IP.M.Pd.I, M.Hum selaku pembimbing II, terimakasih telah membimbing dan memberi saran dan masukan selama membimbing dalam penulisan skripsi.



8. Bapak Dr. Masyhur, M.Ag.Ph.D selaku penguji I, terimakasih telah memberi saran dan masukan selama sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
9. Bapak Dr. Mulayadi, S.Sos.M.Hum selaku penguji II, terimakasih telah memberi saran dan masukan selama sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
10. Bapak Yanto, M.Hum selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Raden Fatah Palembang
11. Bapak Misroni, S.Ps.I., M.Hum selaku sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Raden Fatah Palembang, terimakasih telah membantu sehingga penulis dapat mengikuti rangkaian proses hingga bisa mendapatkan gelar sarjana.
4. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen di fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Terimakasih telah memberikan segenap ilmu dan memberikan pelayanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam tulisan ini, terima kasih atas dukungan moril maupun materil yang tak ternilai.

Terakhir, penulis sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, namun dengan mengharap ridho dari Allah SWT semoga apa yang mereka sumbangkan kepada penulis menjadi amal sholeh dan semoga ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa negara dan agama.

Palembang, 01 Maret 2021

Penulis,



Eka Masitoh

NIM 1564400020

## ABSTRAK

Nama : Eka Masitoh  
NIM : 1564400020  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/ 2021  
Judul Skripsi : Pengaruh Keterampilan Sosial (Social Skill) Pengelola Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima (Service Excellence) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin  
xxi + 91 hlm + lampiran

Salah satu aspek yang menentukan kualitas layanan perpustakaan yaitu pustakawan dan pengelola dalam melayani. Dalam hal ini pustakawan sebagai orang yang menggerakkan atau menjalankan perpustakaan dituntut untuk mampu berkomunikasi atau memiliki *social skill* yang baik ketika menjalankan profesinya. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Tujuan penelitian pertama, untuk mengetahui keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Kedua, untuk mengetahui pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin didapatkan nilai persentase sebesar 35,2% dengan pernyataan sangat setuju dengan skor pencapaian untuk keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yaitu sebesar 3.01. Skor rata-rata tersebut berada pada skala interval 2,51–3,25 dengan kategori berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memiliki keterampilan sosial (*social skill*) yang sangat baik. Ada pengaruh antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, dengan hasil uji korelasi didapat 0,73 yang menunjukkan ada korelasi yang kuat antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*).

**Kata Kunci:** *Keterampilan Sosial, Pelayanan Prima*

## **ABSTRACT**

Name : Eka Masitoh  
NIM : 1464400018  
Faculty : Adab and Humanities of Islamic University State  
Raden Palembang Fatah  
Study Program /year : Library Science / 2019  
Thesis Title : Correlation Between Level of Visit to the Library  
with Student Achievement (Case Study of Class  
XI of SMKN 01 South Indralaya)  
xxi + 74 pg + appendix

One aspect that determines the quality of library services is librarian and manager in serving. In this case, the librarian as the person who runs or runs the library is required to be able to communicate or have good social skills when carrying out his profession. This research was conducted at the Department of Library and Archives of Musi Banyuasin Regency. The first research objective, to determine the social skills (social skills) managers of the Library and Archives Office of Musi Banyuasin Regency. Second, to determine the effect of the manager's social skills on service excellence in the Library and Archives Office of Musi Banyuasin Regency. The type of research used by researchers is descriptive research and the research approach used in this research is a quantitative approach. Based on the results of research that has been conducted by researchers, it can be concluded that the social skills of the managers of the Library and Archives Service of Musi Banyuasin Regency obtained a percentage value of 35.2% with a statement strongly agreeing with the achievement score for social skills managers. The Office of Library and Archives of Musi Banyuasin Regency is as large as 3.01. The average score is on an interval scale of 2.51–3.25 with a successful category. This shows that the managers of the Library and Archives Office of Musi Banyuasin Regency have very good social skills. There is an influence between the social skills of managers on service excellence in the Department of Library and Archives of Musi Banyuasin Regency, with the results of the correlation test obtained by 0.73 which indicates a strong correlation between social skills of managers and services. prime (service excellence).

**Keywords:** *Social Skills, Excellent Service*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional.....	9
G. Kajian	
Pustaka.....	13
H. Metodologi Penelitian.....	17
I. Sistematika Penulisan.....	30

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Keterampilan Sosial.....	32
1. Pengertian Keterampilan Sosial.....	32
2. Karakteristik Keterampilan Sosial.....	34
B. Pelayanan Prima.....	37
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	37
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	40
3. Manfaat Pelayanan Prima.....	40
4. Dimensi Pelayanan Prima.....	41
5. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	42
6. Pentingnya Pelayanan Prima.....	43

### **BAB III: GAMBARAN UMUM DINAS PERPUSTAKAAN DAN**

#### **KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

A. Sejarah Singkat Berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	45
B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	47
C. Pegawai.....	48
D. Gedung Ruang dan Perlengkapan.....	48
E. Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	49
F. Pengadaan Koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kabupaten Musi Banyuasin.....	52
G. Anggaran.....	53
H. Layanan.....	54
I. Peraturan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	54
J. Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	57

K. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten	
Musi Banyuasin.....	58
L. Kegiatan Untuk Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan	
Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	59

#### **BAB IV: HASIL DAN ANALISIS**

A. Keterampilan Sosial ( <i>Social Skill</i> ) Pengelola Dinas Perpustakaan	
dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin .....	61
B. Layanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten	
Musi Banyuasin	
.....	72
C. Pengaruh Keterampilan Sosial ( <i>Social Skill</i> ) Pengelola Terhadap	
Layanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) di Dinas Perpustakaan	
dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.....	87

#### **BAB V: PENUTUP**

A. Simpulan.....	93
B. Saran.....	9

4

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Penelitian
4. Kartu Bimbingan Pembimbing I
5. Kartu Bimbingan Pembimbing II
6. Kuesioner
7. Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Keterampilan sosial (*social skills*) dibutuhkan seseorang agar bisa diterima di lingkungannya dan bisa digunakan untuk menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu bagian dari lingkungan dimana ia berada. Setiap lingkungan menuntut seseorang untuk mengikuti atau menyesuaikan diri terutama berkaitan dengan kehidupan sosial, oleh sebab itulah keterampilan sosial (*social skill*) sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang tidak memiliki keterampilan sosial (*social skill*) yang baik biasanya akan mengalami permasalahan sosial dan sukar dalam bergaul dan berinteraksi dengan orang lain.<sup>1</sup> Oleh karena itu memiliki keterampilan sosial sangat penting.

Keterampilan sosial (*social skills*) tersebut tidak hanya dalam kehidupan bermasyarakat tetapi juga dalam dunia kerja, terutama jika seseorang tersebut bekerja atau memiliki profesi yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Pustakawan dan pengelola perpustakaan merupakan salah satu profesi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, karena pustakawan merupakan pekerjaan yang bergerak pada bidang pelayanan. Menurut Harrod Glossary dalam Laugu yang dikutip oleh Sospiani, pustakawan yaitu orang yang menjaga perpustakaan dan segala isinya yang pekerjaannya meliputi pemilihan, pengaturan, dan pemanfaatan koleksi serta

---

<sup>1</sup> Agus Dwi Santoso, "Pengembangan *Social Soft Skills* Melalui Pembelajaran Berdasarkan Masalah dalam Pembelajaran IPS pada Pemahaman Multikultural" *E-Journal UNESA* Vol. 01 No. 01 Tahun 2013, h. 2



penyediaan berbagai layanan terbaik untuk seluruh pengguna.<sup>2</sup> Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dijelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.<sup>3</sup> Pada kedua pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pekerjaan atau tugas pustakawan tidak hanya mengelola tetapi juga memberikan layanan terbaik terhadap pengguna perpustakaan.

Perpustakaan merupakan institusi yang berfungsi sebagai sumber informasi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa salah satu sarana dan prasarana pendidikan untuk menunjang proses pembelajaran adalah perpustakaan. Salah satu faktor yang penting bagi sebuah institusi seperti perpustakaan adalah sumber daya manusia atau staf perpustakaan.<sup>4</sup> Menurut Fatmawati yang dikutip oleh Sospiani, perpustakaan merupakan tempat seorang pustakawan dan pengelola perpustakaan bekerja untuk melayani publik, tentunya harus memiliki kualitas layanan yang baik. Salah satu aspek yang menentukan kualitas layanan perpustakaan yaitu pustakawan dan pengelola dalam melayani. Dalam hal ini pustakawan sebagai orang yang

---

<sup>2</sup> Baiq Ririn Listia Sospiani, "Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), h. 2

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I Pasal 1

<sup>4</sup> Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", *Jurnal Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, November 2016, h. 2

menggerakkan atau menjalankan perpustakaan dituntut untuk mampu berkomunikasi atau memiliki *social skill* yang baik ketika menjalankan profesinya.<sup>5</sup> Dengan demikian, pengelola perpustakaan sebaiknya memiliki keterampilan sosial yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat, pelayan yang berkualitas ini disebut dengan pelayanan prima.<sup>6</sup> Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Menurut Rifauddin, pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu dan konsisten dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge*.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Baiq Ririn Listia Sospiani, "Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), h. 2

<sup>6</sup> Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009), h. 8

<sup>7</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan" *Jurnal Khizahah al-Hikmah*, Volume 5 tahun 2017, h. 3

Menurut Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).<sup>8</sup> Dapat dianalisis, dikatakan telah memberikan pelayanan prima jika telah mampu memberikan pelayanan yang baik dengan kriteria penampilan, perhatian, sikap, kemampuan dan tanggung jawab.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan tujuan melayani masyarakat. Karakteristik mendasar yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin diatur oleh sebuah badan untuk melayani kepentingan umum. Perpustakaan umum terbuka untuk semua dan setiap anggota masyarakat dapat mengakses koleksi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin merupakan tempat kegiatan yang banyak dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dengan adanya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yang sudah difasilitasi dengan berbagai jenis buku maupun sumber belajar lainnya diharapkan mampu meningkatkan minat baca masyarakat khususnya dalam memanfaatkan perpustakaan daerah sebagai sumber belajar dan informasi yang dibutuhkan melalui teknologi. Dengan tugas pokok dan fungsi aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin sangatlah penting

---

<sup>8</sup> Ateb Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003), h. 23

dan menjadi ujung tombak pemerintah daerah dalam berbagai hal yang menyangkut kepentingan daerah dan masyarakat setempat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin adalah salah satu kantor yang bertugas untuk melayani masyarakat dari berbagai kalangan.

Adapun pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berjumlah 68 orang, akan tetapi hanya mempunyai satu orang pustakawan. Jumlah kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mengalami peningkatan, data ini diketahui setelah melihat data statistik pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, jumlah pengunjung dari tahun 2018 lebih besar dari tahun 2017. Menurut asumsi penulis, hal tersebut bisa disebabkan salah satunya adalah keterampilan sosial (*social skill*) yang dimiliki oleh pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Berdasarkan hasil observasi penulis beberapa kali di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dan penulis melakukan wawancara dengan pengunjung.

Menurut pengunjung bahwa pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin telah memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pengelola tidak memiliki latar belakang ilmu perpustakaan, akan tetapi tidak menghambat pengelola untuk memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan baik tersebut ditunjukkan oleh pengelola dengan melayani secara ramah, sehingga membuat mereka senang untuk berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Musi Banyuasin.<sup>9</sup> Dapat dianalisis bahwa latarbelakang pendidikan tidak mempengaruhi seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik.

Hal tersebut yang memberikan inspirasi kepada penulis untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini yaitu bagaimana keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dan pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin terhadap minat kunjung pemustaka. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul tentang “pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah antara lain sebagai berikut:

1. Pengelola perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.
2. Banyaknya pengunjung yang datang ke Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Musi Banyuasin.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah maka penulis memfokuskan penelitian yaitu hanya pada Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin saja, mengingat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin terbagi

---

<sup>9</sup> Wawancara Pribadi dengan Muhammad Asywari pada tanggal 20 Desember 2018

menjadi dua bagian yaitu gedung kearsipan dan gedung perpustakaan. Walaupun kepala dinas sama, akan tetapi lembaga ini dikepalai oleh orang yang berbeda. Sementara itu yang menjadi objek yang diteliti yaitu pemustaka tahun 2018.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka masalah yang akan diajukan penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin?
2. Mengapa keterampilan sosial (*social skill*) pengelola berpengaruh terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bisa mengetahui keterampilan sosial (*social skill*) yang harus dimiliki oleh pengelola perpustakaan yaitu

pengelola perpustakaan harus memiliki kecakapan dalam menyampaikan sikap positif, berpenampilan menarik, bisa berkomunikasi yang baik, bahasa tubuh dan sikap yang baik, bisa menjaga nada bicara, bisa menggunakan media komunikasi, mampu mengenali dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Jika pengelola perpustakaan memiliki keterampilan sosial (*social skill*) yang baik maka akan berdampak pada pelayanan yang baik yaitu layanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima berguna untuk memujudkan kepuasan pengguna perpustakaan.

b. Praktis

- 1) Secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dalam memperbaiki keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dan mengetahui minat kunjung masyarakat Musi Banyuasin.
- 2) Menambah khazanah keilmuan di bidang perpustakaan
- 3) Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam hal pembuatan karya tulis ilmiah dan dapat mengaplikasikan ilmu yang selama ini didapat di bangku kuliah, serta sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana.
- 4) Bisa dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya, dalam rangka untuk mengembangkan model yang lebih kompleks khususnya berkaitan dengan strategi meningkatkan budaya baca.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah teori-teori yang akan digunakan untuk membantu menjawab dan memecahkan masalah penelitian. Adapun teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori keterampilan sosial (*social skill*) dan teori pelayanan prima (*Service Excellence*).

### **1. Keterampilan sosial (*social skill*)**

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* keterampilan adalah kecakapan untuk menyelesaikan tugas,<sup>10</sup> sedangkan sosial adalah berkenaan dengan masyarakat.<sup>11</sup> Selanjutnya menurut Merrel yang dikutip oleh Rifauddin, keterampilan sosial yaitu sebagai perilaku spesifik, inisiatif, mengarahkan pada hasil sosial yang diharapkan sebagai bentuk perilaku seseorang. Di dalam Rifauddin, Bellack and Hersen juga memberikan definisi keterampilan sosial yaitu kemampuan individu dalam mengungkapkan perasaan baik perasaan positif maupun perasaan negatif dalam hubungannya dengan orang lain tanpa kehilangan penguatan sosial dan dalam berbagai ragam hubungan dengan orang lain yang mencakup respon verbal dan non verbal.<sup>12</sup> Dapat dipahami bahwa keterampilan adalah kemampuan seseorang yang dapat dilihat dari perilaku yang diberikan kepada orang lain baik verbal maupun non verbal.

---

<sup>10</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990),h. 935

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 855

<sup>12</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan" *Jurnah Khizahah al-Hikmah*, Volume 5 tahun 2017, h. 103-104



Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan keterampilan sosial adalah kemampuan individu dalam berinteraksi baik secara verbal maupun non verbal agar dapat beradaptasi dan diterima oleh lingkungan sekitar.

Menurut Rifauddin, keterampilan pokok yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan sikap positif
- b. Memperhatikan penampilan
- c. Komunikasi yang baik
- d. Bahasa tubuh dan sikap yang baik
- e. Menjaga nada bicara
- f. Menggunakan media komunikasi secara efektif
- g. Menjaga energi
- h. Mengenali kebutuhan pemustaka
- i. Memenuhi kebutuhan pemustaka
- j. Memastikan pemustaka kembali lagi.<sup>13</sup>

## **2. Pelayanan prima (*Service Excellence*)**

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>14</sup>

Menurut Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan.

---

<sup>13</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan" *Jurnal Khizahah al-Hikmah*, Volume 5 tahun 2017, h. 108

<sup>14</sup> Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1, (Yogyakarta:Gava Media, 2014), h. 107.

Pelayanan prima meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*).<sup>15</sup>

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan hubungan dengan semua pihak sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, sekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

c. Perhatian (*Attention*)

*Attention* atau perhatian adalah tindak untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen.

---

<sup>15</sup> Ateb Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003), h. 23

Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

d. Tindakan (*Action*)

Setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan attitude yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna perwujudan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat. Misalnya dalam usaha jasa reparasi komputer yang ingin diperbaiki bisa segera cepat selesai dengan diagnosa masalah yang tepat, biaya yang hemat serta direparasi dengan selamat.

e. Antisipasi (*Anticipation*)

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Misalnya dalam jasa laundry pakaian, pelanggan akan diberikan uang pengganti atau pakaian sejenis ketika hasil cucian terjadi kecepatan atau robek. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.

f. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

g. Tanggung jawab (*accountability*). Tanggung adalah kesadaran akan kewajiban.

### **G. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan beberapa hasil penelitian dan karya tulis ilmiah yang pernah dilakukan sebelumnya, penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Skripsi Baiq Ririn Listia Sospiani yang berjudul “Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadaan *social skill* pustakawan di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 termasuk dalam kategori baik dan minat kunjung pemustaka termasuk dalam kategori tinggi. Serta terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X yang merupakan variabel bebas atau independen (*social skill* pustakawan) dan variabel Y yang merupakan variabel terikat atau dependen (minat kunjung pemustaka) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini yaitu 0,224 dan nilai probabilitas atau signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000. Dari hasil penelitian ini diharapkan kedepannya pustakawan di

Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Yogyakarta 1 dapat lebih meningkatkan *social skill* yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka untuk terus dapat meningkatkan minat kunjung pemustaka.<sup>16</sup>

Skripsi Desy Mayasari dengan judul “Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepercayaan (*trust*) Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) dan kepercayaan (*trust*) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara garis besar berada pada kategori sedang. Pada variabel pelayanan prima sebesar 58,6% atau frekuensi 65 nasabah mengatakan pelayanan prima dalam kategori sedang, dan pada variabel kepercayaan nasabah sebesar 79,3% atau frekuensi 88 nasabah. Kemudian dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa terdapat hubungan positif pelayanan prima dengan kepercayaan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.755. selain itu dalam penelitian ini terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai koefisiensi determinan  $R^2 = 0.569$  yang berarti bahwa sebesar 56,9 % kepercayaan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi

---

<sup>16</sup> Baiq Ririn Listia Sospiani “Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017” *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), h. 7

tingkat pelayanan prima, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Malang.<sup>17</sup>

Skripsi Nur Rochmah yang berjudul “Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Soft skill* staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada dikategorikan baik dengan skor sebesar 2,97 dan ada pengaruh antara *soft skill* staf dan perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada sebesar 47,9 %. Hal ini dapat diartikan bahwa 52,1% pelayanan prima dipengaruhi oleh faktor selain variabel *soft skill* staf perpustakaan.<sup>18</sup>

Jurnal Nyoman Suparmanti Asih yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja”. Hasil menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh antara pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja yaitu kemampuan sebesar  $t$  hitung  $3.663 > t$  table  $1.674$ , sikap sebesar  $t$  hitung  $-2.143 > t$  table  $1.674$ , penampilan sebesar  $t$  hitung  $6.307 > t$  table  $1.674$ , tindakan sebesar  $t$  hitung  $5.492 > t$  table  $1.674$ , tidak terdapat pengaruh antara pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan

---

<sup>17</sup> Desy Mayasari, “Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang” *Skripsi*, (Malang: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2015), h. 7)

<sup>18</sup> Nur Rochmah, “Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016), h. 7

pelanggan salon Agata Singaraja yaitu perhatian sebesar  $t$  hitung  $-0.903 < t$  tabel 1.674, dan tanggung jawab sebesar  $t$  hitung  $-0.388 < t$  tabel 1.674, (2) pengaruh pelayanan prima sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja besarnya  $F$  hitung  $21,074 > F$  tabel 2,28.<sup>19</sup>

Tugas akhir Dian Amalia Farhah yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima oleh *Customer Service* Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh customer service Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga sangat beragam. Antara lain *cross selling* dan *up selling* untuk menjual produk yang terdapat di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga. Kartu ATM BSM priority digunakan untuk memberikan pelayanan yang berbeda dengan nasabah biasa, salah satu fungsinya adalah tempat pelayanannya diruangan khusus. *Role play* digunakan untuk mencari tahu kekurangan dan mengembangkan kemampuan yang terdapat pada *customer service*.<sup>20</sup>

Dari beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa sebelumnya telah ada yang meneliti tentang pengaruh petugas perpustakaan terhadap pelayanan prima, akan tetapi belum ada yang

---

<sup>19</sup> Nyoman Suparmanti Asih, “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja” *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016

<sup>20</sup> Dian Amalia Farhah, “Strategi Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Untuk Membangun Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga” *Tugas Akhir*, (Purwokerto: Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2018), h. 10

meneliti tentang pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*).

## **H. Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif sebagai metode untuk mengukur, menjelaskan, serta menjabarkan tentang pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

### **1. Jenis dan sumber penelitian**

#### **a. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif**

Jenis data dalam penelitian ini yaitu kuantitatif, yaitu data yang berupa angka atau bilangan, dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden, kemudian menghubungkan antar fenomena seperti judul yg peneliti angkat yaitu pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

#### **b. Sumber penelitian**

1) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan di tempat penelitian. Yang menjadi sumber primer dalam penelitian ini yaitu pengelola perpustakaan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.



2) Data sekunder adalah merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang layak memberikan informasi dan mempunyai hubungan tidak langsung sebagai konfirmasi dari sumber primer mengenai aspek-aspek penelitian. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini yaitu, buku, laporan, jurnal, artikel dan dokumentasi baik itu cetak maupun non cetak yang dapat dijadikan data tambahan penelitian.

## **2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin beralamat di jalan Kolonel Wahid Udin Sekayu, Provinsi Sumatera Selatan. Telp./fax. (0714) 321964 kode pos 30711.

## **3. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Pelaksanaan suatu penelitian selalu berhadapan dengan objek yang diteliti atau yang diselidiki. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>21</sup> Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat umum, mahasiswa dan pelajar yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2018 sebanyak sebanyak 2.400 orang.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi. (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabet, 2012),, hal.297

<sup>22</sup> Wawancara pribadi dengan Bapak Egi Pargio pengelola Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada tanggal 25 Oktober 2018.

## b. Sampel

Sampel adalah bagian atau contoh kecil yang mewakili sifat dan karakter populasi. Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>23</sup> Pengambilan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan/error level (10%). Dengan rumus yaitu sebagai berikut:

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

Dimana  $n$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

$e$ : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).<sup>24</sup>

Dari jumlah populasi didapat berdasarkan jumlah seluruh pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin selama satu tahun, terhitung bulan Januari s.d Desember 2018 berjumlah 2.400 orang sebagaimana perhitungannya sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\text{Sehingga: } n = 2400 / (1 + (2400 \times 0,1^2))$$

$$n = 2400 / (1 + (2400 \times 0,01))$$

$$n = 2400 / (1 + 24)$$

$$n = 2400 / 25$$

$$n = 96$$

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2013), h 20

<sup>24</sup>Consuelo G Sevilla. et. al, *Research Methods*, (Rex Printing Company:Quezon City, 2007), h. 182

Besar sampel minimal dari 2400 populasi pada margin of error 10% adalah sebesar 96 orang. Maka dengan demikian sampel penelitian yaitu berjumlah 96 orang. Adapun penentuan sampel digunakan pada penelitian ini yaitu sampel *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 cocok sebagai sumber data.<sup>25</sup>

#### 4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono.<sup>26</sup> Hipotesis peneliti ini adalah hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

Adapun hipotesis yang penulis kemukakan dalam penelitian ini adalah *hipotesis assosiatif* (adanya pengaruh positif dan berarti antara *social skill* pengelola perpustakaan dengan pelayanan prima (*service excellence*)).

**$H_a$ :** ada hubungan yang positif antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*).

---

<sup>25</sup> S. Nasution, *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 32

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, h.96

**Ho:** tidak ada hubungan yang positif antara *social skill* pengelola perpustakaan yang baik terhadap minat berkunjung pemustaka.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Teknik observasi**

Metode observasi yaitu mengadakan penelitian langsung ke objek yang diterapkan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap data dan informasi yang diperlukan seperti respon pemustaka terhadap keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin.

### **b. Teknik Wawancara**

Moleong mendefinisikan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.<sup>27</sup> Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data primer dengan jalan mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

### **c. Teknik angket**

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang keterampilan sosial (*social skill*) pengelola perpustakaan terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Kearsipan dan

---

<sup>27</sup> Lexy. J. Moleong, “Metode Penelitian Kualitatif”, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 186

Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin dengan cara peneliti menyebarkan angket kepada pemustaka yang telah menjadi responden penelitian.

#### **d. Teknik dokumentasi**

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumen, seperti rekaman data berbentuk disk, foto-foto dan yang menyangkut penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

### **6. Instrumen dan Variabel Penelitian**

#### **a. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mendukung proses penemuan jawaban pokok dari sebuah masalah penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>28</sup>

Untuk mengukur data yang sudah tersusun dalam bentuk instrumen pertanyaan/pernyataan, maka digunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan perpsepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>29</sup>

Instrumen ini dilakukan untuk mengukur kedua variabel yang diteliti.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 45

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* h.136

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian adalah skala ordinal yaitu:

**Tabel 1**

No	Skala Likert	Keterangan	Skor
1	ST	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

b. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini ada dua macam variabel yaitu:

1) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh keterampilan sosial (X).<sup>31</sup>

2) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karenanya adanya variabel bebas. Dalam penelitian

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hal.119

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* h. 61

ini yang menjadi variabel terikatnya adalah layanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Musi Banyuasin (Y).<sup>32</sup>

**Tabel 2**  
**Kisi-kisi Instrumen Pengaruh Keterampilan Sosial Pengelola Terhadap Layanan Prima di Dinas Kearsipan di Perpustakaan Musi Banyuasin**

Variabel	Indikator
Variabel bebas (Keterampilan Sosial)	Menyampaikan sikap positif
	Memperhatikan penampilan
	Komunikasi yang baik
	Bahasa tubuh dan sikap yang baik
	Menjaga nada bicara
	Menggunakan media komunikasi secara efektif
	Menjaga energi
	Mengenali kebutuhan pemustaka
	Memenuhi kebutuhan pemustaka
	Memastikan pemustaka kembali lagi
Variabel terikat (Layanan Prima)	Kemampuan ( <i>ability</i> )
	Sikap ( <i>attitude</i> )
	Perhatian ( <i>attention</i> )
	Tindakan ( <i>action</i> )
	Antisipasi ( <i>Anticipation</i> )
	Penampilan ( <i>appearance</i> )
	Tanggung jawab ( <i>accounttability</i> )

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

---

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 63

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>33</sup> Menurut Arikunto, suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.<sup>34</sup> Uji validitas ini dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya butir pernyataan yang ada dalam kuisisioner. Formula yang digunakan untuk mengukur validitas instrumen dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment*:<sup>35</sup>

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

Keterangan:

$R$  = Koefisien korelasi

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor seluruh pertanyaan

$n$  = Jumlah responden uji coba

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 96 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menggunakan 7 angket kepada responden di luar sampel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 168

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 15

<sup>35</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 213



dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , maka nilai  $df = 7-2$  atau  $df = 5$  dengan  $\alpha 0,05$ , dalam tabel  $r$  diperoleh nilai  $r_{tabel}$  yaitu  $0,355$ . Jika  $r_{hitung}$  untuk setiap butir pernyataan lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel di bawah ini dengan penjelasan bahwa kolom *corrected* item untuk  $r_{hitung}$  dan pada kolom  $r_{tabel}$  untuk  $r_{tabel}$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan/pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner.<sup>36</sup> Menurut Arikunto mengemukakan bahwa reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan<sup>37</sup>. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Tuntutan bahwa instrumen penelitian evaluasi harus valid menyangkut harapan yang diperolehnya data yang valid, sesuai dengan kenyataan. Jika validitas terkait dengan ketepatan objek yang tidak lain adalah tidak menyimpangnya data dari kenyataan, artinya bahwa data tersebut benar. Suatu kuisioner akan dikatakan reliabel

---

<sup>36</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), hlm.192

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, h. 100

atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>38</sup>

Untuk pengujian reliabilitas instrumen penulis menggunakan SPSS statistik dengan rumus *Alpha's Cronbach* dengan langkah-langkah sebagai berikut: pilih menu *Analyze – Scale – Reliability analysis*, lalu pindahkan ke kelompok pernyataan ke kolom *Items*, klik *Statistics* pada *Descriptive for*, klik *Scale if item deleted*, klik *Continue* lalu klik *Ok*.

## 7. Analisis data

Analisis data digunakan untuk mengkaji kaitannya dengan kepentingan pengajuan hipotesis penelitian, tujuannya adalah untuk mencari kebenaran data dan untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Untuk membuktikan ada tidaknya tentang pengaruh keterampilan sosial pengelola terhadap pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Musi Banyuasin. Maka dalam penelitian ini diperlukan metode analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut<sup>39</sup>:

### a. Rumus persentase

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat keterampilan sosial pengelola dan layanan prima di Dinas , dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

---

<sup>38</sup> Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014), hal. 6.15

<sup>39</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistkik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm.

Diketahui:

P = nilai yang diperoleh dari F di bagi N di X 100%

F = frekuensi atau jumlah responden

N = jumlah sampel

Skala yang digunakan di atas adalah skala ordinal dimana skala ordinal memiliki keterbatasan analisa, yang hanya menyatakan bahwa objek yang diteliti sangat baik ataupun sangat tidak baik. Oleh karena itu, dalam penelitian agar analisa menjadi luas maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala interval untuk menentukan skala-skala yang mempunyai jarak yang sama antar titik-titik yang berdekatan. Adapun cara menentukan skala interval yaitu sebagai berikut :

$$\text{Skala Interval} = \{a (m-n)\} - b$$

Keterangan:

a : Jumlah atribut

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah skala yang ingin dibentuk

Jika skala yang ingin dibentuk berjumlah 4, dimana skor terendah adalah satu dan skor tertinggi adalah empat. Maka, skala interval persepsi dapat dihitung seperti =  $\{1 (4-1)\} - 4 = 0,75$ . Jadi

jarak antara setiap titik adalah 0,75. Sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:<sup>40</sup>

- 1) Sangat berhasil 3,26 – 4,00
- 2) Berhasil 2,51 – 3,25
- 3) Tidak berhasil 1,76 – 2,50
- 4) Sangat tidak berhasil 1,00 – 1,75.

Sementara itu untuk mengetahui korelasi antara tingkat kunjungan dengan prestasis siswa maka penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagaimana berikut:

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

Dimana:

$R$  = Koefisien korelasi

$N$  = Banyaknya pasangan data X dan Y

$\sum X$  = Total jumlah dari variabel X

$\sum Y$  = Total jumlah dari variabel Y

$\sum X^2$  = Kuadrat dari total jumlah dari variabel X

$\sum Y^2$  = Kuadrat dari total jumlah dari variabel Y

Setelah mendapatkan hasil maka penulis menginterpretasikan hasil analisis dan menyimpulkan hasil analisis berdasarkan pedoman berikut:

---

<sup>40</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2001), hlm. 202.

**Tabel 3**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 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

### **I. Rencana Penelitian**

<b>No</b>	<b>Rancangan</b>	<b>September</b>	<b>Oktober</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>
1	Bab I				
2	Bab dan Bab II				
3	Bab III pengumpulan data dan masuk bab IV				
4	Bab V dan Ujian Kompre				
5	Ujian Munaqosah				

### **J. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori. Bab ini menjelaskan tentang pengertian keterampilan sosial, karakteristik keterampilan sosial, pengertian pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, manfaat pelayanan prima, prinsip pelayanan prima, pelayanan prima berdasarkan konsep.

BAB III Deskripsi Wilayah Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, lokasi penelitian, latar, subjek penelitian,

BAB IV Hasil Penelitian. Bab ini menjelaskan tentang temuan umum dan pembahasan hasil-hasil penelitian

BAB Penutup. Bab ini berisikan simpulan dan saran. Simpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Sementara itu saran merupakan rekomendasi peneliti untuk beberapa pihak.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Keterampilan Sosial

##### 1. Pengertian Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial (*social skills*) merupakan bagian penting dari kemampuan hidup manusia. Tanpa memiliki keterampilan sosial manusia tidak dapat berinteraksi dengan orang lain yang ada di lingkungannya karena keterampilan sosial dibutuhkan dalam hidup bermasyarakat.<sup>41</sup> Menurut Wikipedia keterampilan sosial adalah keterampilan yang digunakan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain sesuai peran dalam struktur sosial yang ada. Cara berkomunikasi tersebut diciptakan, dikomunikasikan, serta dilakukan secara *verbal* dan *non verbal* dalam kompleksitas sosial untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosi seseorang. Adapun proses pembelajaran keterampilan ini dinamakan sosialisasi.<sup>42</sup> Dapat dianalisa keterampilan sosial adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Menurut Sjamsuddin dan Maryani, keterampilan sosial adalah suatu kemampuan secara cakap yang tampak dalam tindakan, mampu mencari, memilah dan mengelola informasi, mampu mempelajari hal-hal baru yang dapat memecahkan masalah sehari-hari, mampu memiliki keterampilan berkomunikasi baik lisan maupun tulisan, memahami, menghargai, dan mampu

---

<sup>41</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan" *Jurnah Khizahah al-Hikmah*, Volume 5 tahun 2017 h. 12

<sup>42</sup> Wikipedia, *Keterampilan Sosial*, dalam <http://id.wikipedia.org/Manajemen> diakses tanggal 19 Agustus 2019

bekerjasama dengan orang lain yang majemuk, mampu mentransformasikan kemampuan akademik dan beradaptasi dengan perkembangan masyarakat.<sup>43</sup> Adapun menurut Bellack and Hersen, keterampilan sosial mempunyai makna sebagai kemampuan individu dalam mengungkapkan perasaan baik perasaan positif maupun perasaan negatif dalam hubungannya dengan orang lain tanpa kehilangan penguatan sosial dan dalam berbagai ragam hubungan dengan orang lain yang mencakup respon verbal dan non verbal.<sup>44</sup> Dengan demikian, keterampilan sosial adalah kemampuan berkomunikasi dengan verbal maupun non verbal.

Menurut Morgan, keterampilan sosial merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan yang dimiliki seseorang melalui hubungan dengan orang lain. Hubungan dengan orang lain tersebut merupakan sarana dalam mencapai tujuan hidup seseorang. Seseorang yang terampil berhubungan dengan orang lain, maka ia akan lebih berhasil dalam mencapai tujuannya.<sup>45</sup> Pada hakekatnya keterampilan sosial dapat dikembangkan dan dimanifestasikan dalam interaksional. Hal ini tercermin dalam pernyataan yang dikemukakan oleh Andersone bahwa interaksi sosial merupakan wahana untuk berkembangnya keterampilan sosial setiap individu.<sup>46</sup> Dengan demikian, keterampilan sosial

---

<sup>43</sup> Sjamsuddin dan Maryani, "Pengembangan Program Pembelajaran IPS untuk Meningkatkan Kompetensi Keterampilan Sosial", *Makalah Seminar*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia), h. 6

<sup>44</sup> A.S Bellack dan M Hersen, *Research and Practice and Social Skills*, (New York: Plenum, 1997), h. 147

<sup>45</sup> RGT Morgan, *Teaching Social Skills to Children Innovative Approaches*, (New York: Pergamen Press, 1980), h. 104

<sup>46</sup> R Andersone, *The Acqatition of Social Skills for The Development of Citizenship Experience*, *The Experience of Citizenship*, (London, 2004), h. 451



adalah kemampuan untuk berhubungan baik dengan orang lain dalam bentuk interaksi sosial.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa keterampilan sosial adalah kemampuan secara cakap yang tampak dalam tindakan yang digunakan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain sesuai peran.

## **2. Karakteristik Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial seseorang adalah bersifat pribadi, situasional, dan relatif. Hal ini seperti diungkapkan Frazier dalam Sudarsih sebagaimana berikut:

- a. Keterampilan sosial mencerminkan karakteristik perilaku yang khas seseorang dalam berhubungan dengan orang lain
- b. Keterampilan sosial ditampilkan sesuai dengan situasi yang sedang dihadapinya, karena setiap situasi memerlukan keterampilan yang berbeda tergantung dengan masalah yang sedang dihadapinya.
- c. Keterampilan sosial menunjukkan substansi yang berbeda antara seseorang individu dengan individu yang lain. Keterampilan sosial ini bersifat tidak seragam, berbeda tolak ukurnya tergantung dengan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat.

Setiap orang menampilkan keterampilan sosial masing-masing karena dipengaruhi oleh pengalaman, latihan yang diperolehnya serta situasi yang dihadapinya. Semakin banyak pengalaman, latihan dan situasi yang dihadapi,

maka keterampilan sosial seseorang akan semakin menjadi matang. Keterampilan sosial juga merupakan bagian dari domain psikomotor.

Menurut Carledge dan Milburn di dalam Rifauddin, keterampilan sosial sebagai bagian dari domain psikomotor yang mempunyai hubungan dengan domain kognitif dan afektif. Dalam hal ini keterampilan sosial ditampilkan sebagai sarana untuk berinteraksi dengan orang lain yang dalam bentuknya berupa keterampilan berbicara dengan sopan, mendengarkan, bekerjasama, dan sebagainya. Perilaku itu ditampilkan berdasarkan pengetahuan dan efektivitasnya terhadap orang lain. Aspek-aspek keterampilan sosial merupakan kemampuan individu dalam mengadakan hubungan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan orang lain, sehingga memperoleh adaptasi kehidupan di masyarakat secara harmonis. Keterampilan tersebut terdiri dari:

- (a) perilaku terhadap lingkungan;
- (b) perilaku interpersonal;
- (c) perilaku yang berhubungan dengan diri sendiri, dan
- (d) perilaku yang berhubungan dengan tugas kelompok.<sup>47</sup>

Agar seseorang berhasil dalam interaksi sosial, maka secara umum dibutuhkan beberapa keterampilan sosial yang terdiri dari pikiran, pengaturan emosi, dan perilaku yang tampak, yaitu:

- a. Memahami pikiran, emosi, dan tujuan atau maksud orang lain,

---

<sup>47</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan" *Jurnal Khizahah al-Hikmah*, Volume 5 tahun 2017, h. 19-20

- b. Menangkap dan mengolah informasi tentang partner sosial serta lingkungan pergaulan yang potensial menimbulkan terjadinya interaksi,
- c. Menggunakan berbagai cara yang dapat dipergunakan untuk memulai pembicaraan atau berinteraksi dengan orang lain, memeliharanya, dan mengakhirinya dengan cara yang positif,
- d. Memahami konsekuensi dari sebuah tindakan sosial, baik bagi dirinya sendiri maupun bagi orang lain atau target dari tindakan interaksi sosial tersebut,
- e. Membuat penilaian moral yang matang yang dapat mengarahkan tindakan sosial,
- f. Bersikap sungguh-sungguh dan memperhatikan kepentingan orang lain,
- g. Mengekspresikan emosi positif dan menghambat emosi negatif secara tepat,
- h. Menekan perilaku negatif yang disebabkan karena adanya pemikiran dan perasaan yang negatif tentang partner sosial,
- i. Berkomunikasi secara verbal dan non verbal agar partner sosial memahaminya,
- j. Memperhatikan usaha komunikasi orang lain dan memiliki kemauan untuk memenuhi permintaan partner sosial.<sup>48</sup>

Dapat dipahami, bahwa agar seseorang berhasil dalam interaksi sosial, maka secara umum dibutuhkan beberapa keterampilan sosial yang terdiri dari

---

<sup>48</sup> Baiq Ririn Listia Sospiani, "Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), h. 17-18

pikiran, pengaturan emosi, dan perilaku yang tampak Merrell dikutip oleh Machsun Rifauddin mengemukakan bahwa ada lima dimensi paling umum yang terdapat dalam keterampilan sosial, yaitu:

- a. Hubungan dengan teman sebaya (*Peer relation*). Ditunjukkan melalui perilaku yang positif terhadap teman sebaya seperti memuji atau menasehati orang lain, menawarkan bantuan kepada orang lain, dan bermain bersama orang lain.
- b. Manajemen diri (*Self-management*). Merefleksikan remaja yang memiliki emosional yang baik, yang mampu untuk mengontrol emosinya, mengikuti peraturan dan batasan-batasan yang ada, dapat menerima kritikan dengan baik.
- c. Kemampuan akademis (*Academic*). Ditunjukkan melalui pemenuhan tugas secara mandiri, menyelesaikan tugas individual, menjalankan arahan guru dengan baik.
- d. Kepatuhan (*Compliance*). Menunjukkan remaja yang dapat mengikuti peraturan dan harapan, menggunakan waktu dengan baik, dan membagikan sesuatu.
- e. Perilaku assertive (*Assertion*). Didominasi oleh kemampuan-kemampuan yang membuat seorang remaja dapat menampilkan perilaku yang tepat dalam situasi yang diharapkan.<sup>49</sup>

Dapat dipahami bahwa ada lima dimensi paling umum yang terdapat dalam keterampilan sosial.

---

<sup>49</sup> Machsun Rifauddin, "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan", h. 24

## **B. Pelayanan prima (*Service Excellence*)**

### **1. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>50</sup> Dengan demikian, pelayanan prima adalah pelayanan umum yang diberikan dengan cara terbaik.

Menurut Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*).<sup>51</sup>

#### **h. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan publik relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.

---

<sup>50</sup> Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 107.

<sup>51</sup> Ateb Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, h. 23

i. Sikap (*Attitude*)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, sekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

j. Perhatian (*Attention*)

*Attention* atau perhatian adalah tindak untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

k. Tindakan (*Action*)

Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan attitude yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna perwujudan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat. Misalnya dalam usaha jasa reparasi komputer yang ingin diperbaiki

bisa segera cepat selesai dengan diagnosa masalah yang tepat, biaya yang hemat serta direparasi dengan selamat.

l. Antisipasi (*Anticipation*)

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Misalnya dalam jasa laundry pakaian, pelanggan akan diberikan uang pengganti atau pakaian sejenis ketika hasil cucian terjadi kecepatan atau robek. Untuk itulah diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas para pelanggan.

m. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

n. Tanggung jawab (*accounttability*). Tanggung adalah kesadaran akan kewajiban.

Dengan demikian dapat dikatakan seseorang telah melakukan pelayanan prima jika telah memiliki kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*) yang baik.

## **2. Tujuan pelayanan prima**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan konsumen.<sup>52</sup> Dapat dipahami bahwa tujuan pelayanan prima yaitu memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

## **3. Manfaat pelayanan prima**

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Rasa memiliki terhadap instansi.
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

---

<sup>52</sup> Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 107.



Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Disiplin dalam bekerja merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

#### **4. Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.<sup>53</sup>

Dapat dipahami bahwa menurut Vincent Gespersz layanan yang berkualitas jika telah memiliki 7 dimensi di atas.

## **5. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Menurut Judiardi, proses dan tahapan pelayanan prima meliputi:

a. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

b. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

c. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.

Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

d. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang dilayani.

---

<sup>53</sup> Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia, 2009), h. 10

Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.<sup>54</sup>

Dapat dipahami bahwa menurut Judiardi, proses dan tahapan pelayanan prima ada 4 komponen.

## **5. Pentingnya Pelayanan Prima**

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan:<sup>55</sup>

### **a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi**

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

---

<sup>54</sup> Josina Judiardi, *Psikologi Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 106

<sup>55</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Jakarta :Graha Ilmu, 2013), h. 3-7

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa pelayanan prima sangat penting perlu dilakukan oleh perusahaan atau pun instansi yang merupakan

jasa yang menggunakan layanan karena layanan prima dapat berpengaruh ke ekonomi, persaingan dan kemajuan perusahaan atau instansi layanan.

**BAB III**

**GAMBARAN UMUM DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

**KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**A. Sejarah Singkat Berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Pada Pemerintahan Bupati Nazom Nurhawi, ide untuk mendirikan perpustakaan dimulai, perintis gagasan tersebut adalah Bapak Taufik, Bapak Vanharudin, SmHK yang menghasilkan gagasan baru yaitu pemisah perpustakaan dari kantor organisasi tatalaksana. Tahun 1996 merupakan perwujudan dari cita-cita yang lama telah dirintis yaitu terwujud dan terbentuknya kantor perpustakaan daerah mulai melakukan pelaksanaan tugas dan fungsi kantor perpustakaan umum daerah untuk melakukan kegiatan sendiri.<sup>56</sup>

Tahun 2000 Bupati Musi Banyuasin Mengangkat Drs. Ima Soenopo sebagai kepala kantor perpustakaan daerah dan resmi dilantik dan siap menjalankan tugas yang belum tercapai pada kepemimpinan Vanharuddin, SmHK. Untuk memperlancar pelayanan terhadap masyarakat di pelosok daerah, pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin memberikan bantuan satu unit mobil operasional.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, (Sekayu: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin: 2018), h. 4

<sup>57</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, diakses dalam [www.bpk.mubakab.go.id](http://www.bpk.mubakab.go.id) pada tanggal 17 September 2019.

Perpustakaan merupakan pelestari bahan pustaka. Salah satu fungsi perpustakaan adalah sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan, artinya budaya bangsa yang merupakan hasil cipta, karya dan karsa manusia itu akan disimpan, dilestarikan dan dipergunakan di Perpustakaan Umum. Di Kabupaten Musi Banyuasin terdapat Perpustakaan Umum yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Dan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 70 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mempunyai tugas pokok membantu Bupati merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan.<sup>58</sup>

Selanjutnya untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati
2. Pengelola bahan perpustakaan serta melaksanakan pelayanan umum di bidang perpustakaan
3. Pengembangan minat baca masyarakat
4. Pelaksanaan pembinaan kepada instansi/lembaga terkait dan/atau penyelenggaraan di lingkungan kabupaten

---

<sup>58</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 6

5. Pengembangan kerjasama dan teknologi informasi di bidang perpustakaan dan kearsipan
6. Pembinaan pengelola arsip kepada perangkat daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan
7. Pelaksanaan penyelamatan serta pelestarian arsip vital dan arsip terjaga sebagai arsip nasional yang berada di daerah
8. Pemberian layanan dan pemanfaatan arsip statis
9. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan teknis dan administratif secara modern, yaitu pengelolaan urusan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, humas, perencanaan, pelaporan, dan evaluasi di lingkungan dinas
10. Pembinaan dan pengembangan karir pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
11. Pelaksanaan tugas selaku pengguna anggaran/pengguna barang
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.<sup>59</sup>

## **B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

### **1. Visi**

“Terwujudnya masyarakat cerdas melalui gemar membaca dengan memberdayakan perpustakaan dan sadar arsip serta tertatanya arsip sebagai memori daerah.”

---

<sup>59</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman “Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 10



## 2. Misi

- a. Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan
- b. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
- c. Meningkatkan Pengolahan Perpustakaan dan Arsip Daerah.<sup>60</sup>

## C. Pegawai

Jumlah pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berjumlah 64 orang terdiri dari 39 PNS dan 25 tenaga honorer, PNS dengan komposisi berdasarkan kualifikasi pendidikan sebagai tabel berikut :<sup>61</sup>

**Tabel 3.1**

### **Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Pegawai
1	SLTA	11 Orang
2	Diploma	18 Orang
3	Strata 1 (S1)	27 Orang
4	Srta 2 (S2)	8 Orang

## D. Gedung, Ruang dan Perlengkapannya

Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berdiri di atas tanah seluas 7000 dengan dua lantai yang luas bangunan 1440

---

<sup>60</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 11

<sup>61</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapak Reffindra Winanto selaku Pustakwan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, di Sekayu pada tanggal 16 September 2019.

terletak di Jalan Kolonel Wahid Udin Kelurahan Serasan Jaya Telpon: (0714) 321964 Sekayu, Kode Pos 30711. Adapun fasilitas lain yang dimiliki yaitu :

1. Perpustakaan keliling
2. Layanan hotspot/wifi
3. Ruang baca dewasa
4. Ruang baca anak
5. Ruang referensi
6. Ruang kearsipan
7. Taman baca perpustakaan.<sup>62</sup>

#### **E. Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Daftar jumlah judul dan eksemplar koleksi bahan pustaka yang dimiliki adalah:<sup>63</sup>

**Tabel 3.2**

#### **Daftar Jumlah Judul dan Eksemplar Koleksi Bahan Pustaka 2007-2017**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Eksemplar</b>
1	2007	890	5.972
2	2008	1.530	9.172
3	2009	2.350	13.272
4	2010	2.683	14.271

---

<sup>62</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapak Zainal Abidin selaku Kepala Bidang Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin di Sekayu pada tanggal 16 September 2019

<sup>63</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman Inventaris Koleksi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, (Sekayu: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, 2019), h. 1-400

5	2011	2.793	15.021
6	2012	3.188	18.273
7	2013	3.714	22.529
8	2014	4.818	26.889
9	2015	4.818	26.889
10	2016	4.818	26.889
11	2017	5.633	27.067
12	2018	6.233	33.300
13	2019	6.733	34.200

**Tabel 3.3**

**Daftar Jenis dan Jumlah Koleksi**

No	Jenis Koleksi	Jumlah	
		Judul	Eksemplar
1	Fiksi	294	294
2	Non Fiksi	3.760	16.826
3	Koleksi Anak	1.299	9.004
4	Koleksi Referensi Buku	277	940
5	Surat Kabar	-	-
6	Peta/atlas	2	2
7	Globe	1	1
	<b>Jumlah</b>	<b>5.633</b>	<b>27.067</b>

**Tabel 3.4**

**Daftar Jumlah Koleksi Bahan Pustaka Non Fiksi**

No	Subjek dan Klasifikasi	Jumlah Judul
1	Karya Umum (000-099)	385
2	Ilmu Filsafat (100-199)	150
3	Agama	483

	(200-299)	
4	Ilmu-ilmu social (300-399)	480
5	Bahasa (400-499)	120
6	Ilmu-ilmu Murni (500-599)	1.396
7	Teknologi (Ilmu Terapan) (600-699)	282
8	Kesenian dan Rekreasi (700-799)	130
9	Kesusastraan (800-899)	121
10	Sejarah dan Geografi (900-999)	213
<b>Jumlah</b>		<b>3.760</b>

## **F. Pengadaan Koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten**

### **Musi Banyuasin**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memperoleh pengembangan dan pengadaan koleksi melalui:

1. Pengadaan tahunan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBD)
2. Pengadaan melalui pembelian dilakukan sekali dalam setahun. Adapun kebijakan pengembangan koleksi dilakukan dengan cara seleksi yakni pemilihan bahan pustaka apa saja yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan juga melihat koleksi yang masih jarang dimiliki.
3. Pengadaan melalui hadiah baik dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) maupun dari berbagai instansi lainnya. Perpustakaan menerima koleksi apapun yang disumbangkan, beberapa koleksi bahan pustaka yang disumbangkan sesuai dengan yang dibutuhkan, namun ada

juga koleksi yang disumbangkan tersebut merupakan koleksi lama dan kurang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.<sup>64</sup>

### **G. Anggaran**

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu yang menjadi urusan wajib pemerintah, untuk menjalankan perpustakaan yang memenuhi standar perpustakaan tentu memerlukan biaya/anggaran. Anggaran adalah faktor penting dalam proses perkembangan suatu perpustakaan.

Sumber dana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin berasal dari dana APBD dengan persentase berikut :

1. Pengembangan koleksi 12%
2. Belanja lain-lain 88%.<sup>65</sup>

### **H. Layanan**

Berikut ini merupakan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin :

1. Layanan Perpustakaan
2. Layanan baca di tempat
3. Layanan keanggotaan

---

<sup>64</sup> Wawancara pribadi dengan Reffindra Irwantoni, S.IP, (Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin), Sekayu, 16 September 2019

<sup>65</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapak Zainal Abidin selaku Kepala Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin di Sekayu Pada Tanggal 16 September 2019.

4. Layanan sirkulasi
5. Layanan bercerita untuk anak
6. Layanan referensi dan penelusuran informasi/literatur
7. Layanan bimbingan dan peendidikan pemustaka
8. Layanan perpustakaan keliling
9. Layanan Kearsipan
10. Pembinaan kearsipan
11. Pengelolaan kearsipan.<sup>66</sup>

## **I. Peraturan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

### **1. Keanggotaan**

Yang dapat menjadi anggota perpustakaan adalah semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan:

- a. Mengisi formulir/mengisi form pendaftaran anggota pada komputer yang tersedia.
- b. Pendaftaran kartu anggota perpustakaan tidak dikenakan biaya.
- c. Masa berlaku mahasiswa selama 5 tahun dan dapat diperpanjang bila sudah mencapai batas waktu perpanjangan.
- d. Apabila kartu anggota perpustakaan hilang, maka untuk memperoleh kartu anggota perpustakaan yang hilang wajib menyertakan surat keterangan hilang.

### **2. Kebijakan Sirkulasi (Aturan Peminjaman Buku/Koleksi)**

---

<sup>66</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapak Zainal Abidin selaku Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekayu, pada tanggal 16 September 2019

Yang berhak meminjam buku/koleksi adalah seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali yang telah melakukan aktivasi keanggotaan perpustakaan.

- a. Setiap anggota yang akan meminjam bahan pustaka, wajib memiliki dan membawa kartu anggota perpustakaan. Bagi pemustaka yang belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan hanya dapat membaca saja dan tidak dapat melakukan peminjaman buku.
- b. Pengguna tidak di perkenankan melakukan transaksi peminjaman buku menggunakan kartu anggota perpustakaan orang lain.
- c. Pemustaka dapat mengambil sendiri buku yang akan dipinjam ke rak buku (open access).
- d. Buku yang akan dipinjam harus diregistrasi kepada petugas dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan.
- e. Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi, minimal 3 (tiga) eksemplar untuk satu kali masa peminjaman (7 hari) dan dapat diperpanjang satu kali masa peminjaman dengan ketentuan dilaporkan sebelum masa peminjaman pertama berakhir dan bila buku tersebut tidak ada yang memesan.
- f. Jika pemustaka ingin memperpanjang masa peminjaman, maka buku dan kartu anggota perpustakaan harus dibawa untuk registrasi ulang kepada petugas.
- g. Setiap anggota yang terlambat mengembalikan buku, dikenakan denda sebesar Rp. 500.- perhari, dihitung sampai buku tersebut dikembalikan.

- h. Jika buku yang dipinjam hilang harus diganti sesuai aslinya dan edisi terbaru. Apabila buku barunya tidak tersedia/tidak diterbitkan lagi, dapat diganti dengan buku pengganti dengan subyek yang sama (atas persetujuan pustakawan). Alternatif terakhir adalah mengganti biaya pembelian buku tersebut sesuai dengan harga tersebut.<sup>67</sup>

### **3. Layanan Otomasi**

- a. Layanan login perpustakaan pada komputer pengunjung.
- b. Layanan pendaftaran anggota perpustakaan.

### **4. Tata tertib dan sanksi**

Setiap pengunjung yang akan menggunakan perpustakaan diharuskan, sebagai berikut:

- a. Membawa kartu identitas yang masih berlaku.
- b. Menyimpan tas, map, jaket, barang berharga lainnya pada locker/lemari yang tersedia, kecuali barang-barang berharga seperti dompet/uang, HP, laptop, emas dan barang berharga lainnya.
- c. Bahan pustaka diambil sendiri dan diserahkan kepada petugas bersamaan dengan kartu anggota perpustakaan untuk diregistrasi.
- d. Diwajibkan menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan, ketenangan dan kenyamanan ruang perpustakaan.
- e. Tidak dibenarkan merokok, makan dan minum di perpustakaan.
- f. Tidak diperkenankan merubah, memindahkan dan mengganggu fasilitas yang ada.

---

<sup>67</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 21



## **J. Waktu Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mempunyai beberapa layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan penelusuran literatur dan lain-lain. Adapun waktu/jam layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu:

1. Senin s/d Kamis pukul 07.30 s/d 12.00 WIB
2. Jam istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB
3. Tutup pukul 16.00
4. Jum'at pukul 08.00 s/d 11.30 WIB
5. Jam istirahat 11.30 s/d 13.30 WIB
6. Tutup 16.30 WIB.<sup>68</sup>

## **K. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Susunan organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Sub bagian umum dan kepegawaian
4. Sub bagian keuangan dan aset

---

<sup>68</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 23

5. Sub bagian perencanaan, pelaporan, dan evaluasi
6. Bidang pengembangan, pengolahan dan konservasi bahan pustaka terdiri dari:
  - a. Seksi pengembangan koleksi
  - b. Seksi pengolahan bahan pustaka
  - c. Seksi konservasi bahan pustaka
7. Bidang layanan, alih media dan otomasi terdiri dari:
  - a. Seksi layanan kerjasama perpustakaan
  - b. Seksi alih media
  - c. Seksi otomasi perpustakaan
8. Bidang pengembangan perpustakaan dan pembudayaan gemar membaca terdiri dari:
  - a. Seksi pembinaan dan pengembangan perpustakaan
  - b. Seksi pengembangan dan pengembangan tenaga perpustakaan
  - c. Seksi pengembangan pembudayaan kegemaran membaca
9. Pembinaan kearsipan terdiri dari:
  - a. Seksi pembinaan kearsipan perangkat daerah
  - b. Seksi pembinaan kearsipan perusahaan, ormas/orpol dan masyarakat
  - c. Seksi pembinaan SDM kearsipan
10. Bidang pengolahan arsip terdiri dari:
  - a. Seksi pengolahan arsip dinamis
  - b. Seksi pengolahan arsip statis

c. Seksi layanan dan pemanfaatan kearsipan.<sup>69</sup>

## **L. Kegiatan Untuk Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Sebagai perpustakaan yang bertugas melayani semua lapisan masyarakat, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin mengadakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat yaitu:

1. Pelatihan Menari
2. Pemilihan Duta Baca tingkat sekolah
3. Salon Literasi
4. Bimbel Bahasa Inggris.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, h. 14

<sup>70</sup> Wawancara Pribadi dengan Bapak Reffindra Irwanto selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin di Sekayu, pada tanggal 17 September 2019.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin serta pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. Kepada para pengunjung telah dilakukan pengumpulan/pengambilan data tentang variabel-variabel dalam tujuan tersebut, dan telah dianalisis dengan metode yang dijelaskan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini akan dipaparkan hasil analisis yang telah dilakukan, yaitu meliputi deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

Untuk mendapatkan data, peneliti ini dilakukan dengan menyebar 96 angket kepada pengunjung. Masing-masing terdiri dari dua kelompok pernyataan, kelompok pertama 10 pernyataan tentang keterampilan sosial (*social skill*), sedangkan kelompok kedua berisi 17 pernyataan tentang layanan prima (*service excellence*). Setiap item mempunyai empat alternatif jawaban dengan memberikan skor pada variabel masing-masing angket, bagi yang menjawab Sangat Setuju diberi skor 4, yang memberi jawaban Setuju mendapat skor 3, yang memberi jawaban Tidak Setuju diberi skor 2, dan yang memberi jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1. Hasil jawaban tersebut selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis dengan statistik berikut:

## **A. Keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Pada penelitian ini untuk mengetahui hasil dari keterampilan sosial (*social skill*), peneliti menyebarkan angket kepada 96 pemustaka, di dalam angket tersebut terdapat 10 pernyataan. Hasil penyebaran angket tersebut diproses atau diolah dengan menggunakan rumus persentase, yaitu:  $P = f/N \times 100\%$ . Maka berdasarkan data yang telah diambil, maka diperoleh data sebagai berikut:

### **1. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan memahami setiap kebutuhan pemustaka yang beragam**

Tabel 4.1  
Pengelola perpustakaan memahami kebutuhan yang beragam setiap Pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	39	40,6%
2	Setuju	3	36	37,5%
3	Tidak Setuju	2	21	29,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 39 pemustaka (40,6%) menyatakan sangat setuju, 36 pemustaka (37,5%) menyatakan setuju, 21 pemustaka (29,5%) menyatakan tidak setuju, tidak ada pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa Pengelola perpustakaan memahami setiap kebutuhan pemustaka yang beragam.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

## **2. Tentang pernyataan pengelola perpustakaan selalu mengedepankan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka**

Tabel 4.2  
Pengelola perpustakaan selalu mengedepankan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	43	44,7%
2	Setuju	3	40	41,6%
3	Tidak Setuju	2	13	13,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 43 pemustaka (44,7%) menyatakan sangat setuju, 40 pemustaka (41,6%) pemustaka menyatakan setuju, 13 pemustaka (13,5%) menyatakan tidak setuju, tidak ada pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan selalu mengedepankan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka.<sup>72</sup>

## **3. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mempunyai kepemimpinan yang bagus dalam melayani pemustaka**

Tabel 4.3  
Pengelola perpustakaan mempunyai kepemimpinan yang bagus dalam melayani pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	30	31,2%
2	Setuju	3	44	45,8%
3	Tidak Setuju	2	22	30,9%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

---

<sup>72</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Data di atas menjelaskan bahwa 30 pemustaka (31,2%) menyatakan sangat setuju, 44 pemustaka (45,8%) menyatakan setuju, 22 pemustaka (30,9%) tidak setuju, tidak ada pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa siswa merasa setuju tentang pernyataan bahwa Pengelola perpustakaan mempunyai kepemimpinan yang bagus dalam melayani pemustaka.<sup>73</sup>

#### **4. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya**

Tabel 4.4  
Pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	44	45,8%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	17	23,9%
4	Sangat Tidak Setuju	1	3	0,42
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 44 pemustaka (45,8%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 17 (23,9%) pemustaka menyatakan tidak setuju, 3 (0,42) pemustaka menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya.<sup>74</sup>

#### **5. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan memahami masalah sosial yang ada di perpustakaan**

<sup>73</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

<sup>74</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Tabel 4.5  
 Pengelola perpustakaan memahami masalah sosial yang ada di perpustakaan

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	42	43,7%
2	Setuju	3	44	45,8%
3	Tidak Setuju	2	10	10,7%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 42 pemustaka (43,7%) menyatakan sangat setuju, 44 pemustaka (45,8%) menyatakan setuju, 10 pemustaka (10,7%) menyatakan tidak setuju, tidak ada pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan memahami masalah sosial yang ada di perpustakaan.<sup>75</sup>

#### **6. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan dapat memprioritaskan pekerjaannya pada saat bekerja**

Tabel 4.6  
 Pengelola perpustakaan dapat memprioritaskan pekerjaannya pada saat bekerja

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	32	33,3%
2	Setuju	3	37	38,5%
3	Tidak Setuju	2	20	0,28%
4	Sangat Tidak Setuju	1	7	0,98
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 32 pemustaka (33,3%) menyatakan sangat setuju, 37 pemustaka (38,5%) menyatakan setuju, 20 pemustaka (0,28%) yang menyatakan tidak setuju, 7 (0,98) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa setuju tentang

---

<sup>75</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019



pernyataan bahwa pengelola perpustakaan dapat memprioritaskan pekerjaannya pada saat bekerja.

### **7. Pernyataan mengenai pengelola perpustakaan tidak mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan istirahat**

Tabel 4.7  
Pengelola perpustakaan tidak mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan istirahat

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	0	0%
2	Setuju	3	10	10,7%
3	Tidak Setuju	2	43	44,7%
4	Sangat Tidak Setuju	1	43	44,7%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 0 pemustaka (0%) menyatakan sangat setuju, 10 pemustaka (10,7%) menyatakan setuju, 43 pemustaka (44,7%) menyatakan tidak setuju, 43 (44,7 %) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat tidak setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan tidak mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan istirahat.<sup>76</sup>

### **8. Pernyataan mengenai pengelola perpustakaan datang ke perpustakaan tepat pada waktunya**

Tabel 4.8  
Staf perpustakaan datang ke perpustakaan tepat pada waktunya

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	33	34,3%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	21	21,8%
4	Sangat Tidak Setuju	1	12	12,5%

<sup>76</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Total		96	100%
-------	--	----	------

Data di atas menjelaskan bahwa 33 pemustaka (34,3%) menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 21 pemustaka (21,8%) menyatakan tidak setuju, 12 (12,5%) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan datang ke perpustakaan tepat pada waktunya.<sup>77</sup>

#### **9. Pernyataan mengenai pengelola perpustakaan membantu pemustaka saat mencari koleksi di perpustakaan**

Tabel 4.9  
Pengelola perpustakaan membantu pemustaka saat mencari koleksi di perpustakaan

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	40	41,6%
2	Setuju	3	35	36,4%
3	Tidak Setuju	2	21	21,8%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 40 pemustaka (41,6%) menyatakan sangat setuju, 35 pemustaka (36,4%) menyatakan setuju, 21 pemustaka (21,8%) menyatakan tidak setuju, 0 (0%) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan membantu pemustaka saat mencari koleksi di perpustakaan.

<sup>77</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

**10. Pernyataan mengenai pengelola perpustakaan mampu mengontrol emosi saat melayani pemustaka**

Tabel 4.10

Pengelola perpustakaan mampu mengontrol emosi saat melayani pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	35	36,4%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	28	29,1%
4	Sangat Tidak Setuju	1	3	3,1%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 35 (36,4%) pemustaka menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 28 (29,1%) pemustaka menyatakan tidak setuju, 3 (3,1%) siswa yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mampu mengontrol emosi saat melayani pemustaka.

Untuk mendapatkan kesimpulan akhir setelah data diolah berdasarkan rumus *skala likert* penulis melakukan rekapitulasi skor pada seluruh item jawaban angket rekapitulasi skor skor perolehan dimasukkan ke dalam rumus berikut ini:<sup>78</sup>

$$X = \frac{[(S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

$$X = \frac{[(S4 \times 338) + (S3 \times 338) + (S2 \times 216) + (S1 \times 68)]}{96}$$

<sup>78</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 43

$$X = \frac{1352 + 1040 + 432 + 68}{96}$$

$$X = \frac{2892}{96}$$

$$X = 3.01$$

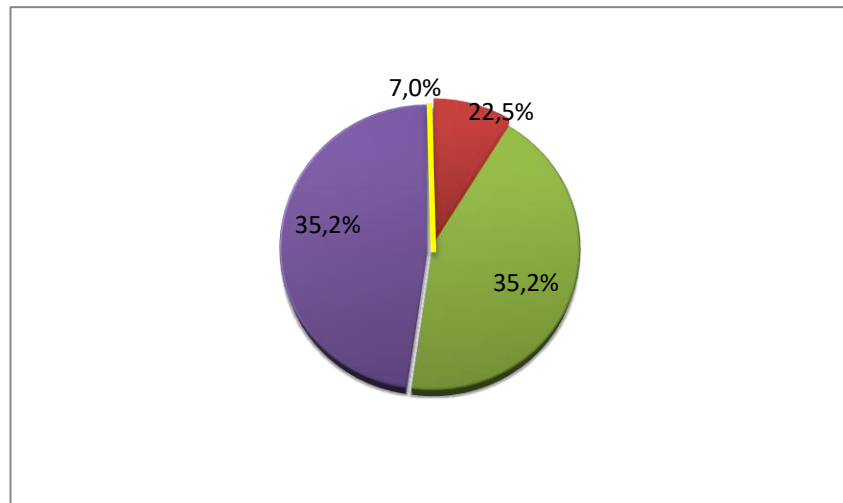
Adapun penjelasannya sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11  
Hasil Pengolahan Tingkat Kunjungan

Tingkat Kunjungan Siswa Kelas XI					
No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	%
1	Sangat Setuju	4	338	1352	35,2%
2	Setuju	3	338	1040	35,2%
3	Tidak Setuju	2	216	432	22,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	68	68	7,0%
Jumlah			960	2892	100%
$X = 2892/96 = 3.01$					

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 10 pernyataan terhadap keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yang dijawab oleh 96 responden, ada 338 jawaban yang menyatakan sangat setuju dengan jumlah persentase 35,2%, sebanyak 338 menjawab setuju dengan persentase 35,2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 216 jawaban dengan persentase 22,5%, dan 68 jawaban yang menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 7,0%. Seperti diagram hasil pengolahan data tingkat kunjungan sebagai berikut:

**Diagram 1**



Berdasarkan data tersebut, didapatkan nilai persentase sebesar 35,2% dengan pernyataan sangat setuju dengan skor pencapaian untuk keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yaitu sebesar 3,01. Skor rata-rata tersebut berada pada skala interval 2,51–3,25 dengan kategori berhasil. Sebagaimana dapat dilihat pada skala interval kriteria penilaian dalam tabel berikut:<sup>79</sup>

Tabel. 4.12  
Pedoman Penilaian Keseluruhan

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Skor Penilaian</b>
Sangat berhasil	3,26 – 4,00
Berhasil	2,51 – 3,25
Tidak berhasil	1,76 – 2,50
Sangat tidak berhasil	1,00 – 1,75.

<sup>79</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2001), hlm. 202.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai keterampilan sosial (*social skill*) yang dimiliki pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.<sup>80</sup>

**B. Keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**

Pada penelitian ini untuk mengetahui hasil dari layanan prima yang diberikan pengelola di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, maka peneliti menyebarkan angket kepada 96 pemustaka, di dalam angket tersebut terdapat 17 pernyataan. Hasil penyebaran angket tersebut diproses atau diolah dengan menggunakan rumus persentase, yaitu:  $P = f/N \times 100\%$ . Maka berdasarkan data yang telah diambil, maka diperoleh data sebagai berikut:

**1. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mampu mempengaruhi pemustaka agar mematuhi tata tertib perpustakaan**

Tabel 4.12  
pengelola perpustakaan mampu mempengaruhi pemustaka agar mematuhi tata tertib perpustakaan

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	41	42,7%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	13	13,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	12	12,5%
Total			96	100%

<sup>80</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Data di atas menjelaskan bahwa 41 (42,7%) pemustaka menyatakan sangat setuju, 30 (31,2%) pemustaka menyatakan setuju, 13 (13,5%) pemustaka yang menyatakan tidak setuju dan 12 (12,5%) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mampu mempengaruhi pemustaka agar mematuhi tata tertib perpustakaan.<sup>81</sup>

## **2. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang sama adil kepada semua pemustaka**

Tabel 4.13  
Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang sama adil kepada semua pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	35	36,4%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	22	22,9%
4	Sangat Tidak Setuju	1	9	9,3%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 35 pemustaka (36,4%) menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 22 pemustaka (22,9%) tidak setuju, 9 (9,3%) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa siswa merasa setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang sama adil kepada semua pemustaka.<sup>82</sup>

## **3. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan selalu tepat waktu dalam melayani pemustaka**

<sup>81</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

<sup>82</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Tabel 4.14  
Pengelola perpustakaan selalu tepat waktu dalam melayani pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	28	29,1%
2	Setuju	3	41	42,7%
3	Tidak Setuju	2	14	14,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	13	13,5%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 28 pemustaka (29,1%) menyatakan sangat setuju, 41 pemustaka (42,7%) menyatakan setuju, 14 pemustaka (14,5%) tidak setuju, ada 13 (13,5%) pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa siswa merasa setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan selalu tepat waktu dalam melayani pemustaka.<sup>83</sup>

#### 4. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan bersikap sopan kepada pemustaka

Tabel 4.15  
Pengelola perpustakaan bersikap sopan kepada pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	38	39,5%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	13	13,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	13	13,5%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 38 pemustaka (39,5%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 13 (13,5%) pemustaka menyatakan tidak setuju, 13 (13,5%) pemustaka menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat

<sup>83</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019



setuju tentang pernyataan bahwa Pengelola perpustakaan bersikap sopan kepada pemustaka.

**5. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan menguasai informasi tentang perpustakaan di tempat dia bekerja.**

Tabel 4.16  
pengelola perpustakaan menguasai informasi tentang perpustakaan di tempat dia bekerja

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	47	48,9%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	12	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	5	5,2%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 47 pemustaka (48,9%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan tidak setuju, 5 pemustaka (5,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan menguasai informasi tentang perpustakaan di tempat dia bekerja.<sup>84</sup>

**6. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan menguasai keterampilan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan**

Tabel 4.17  
pengelola perpustakaan menguasai keterampilan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	45	46,8%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	14	14,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	7	7,2%
Total			96	100%

<sup>84</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Data di atas menjelaskan bahwa 45 pemustaka (46,8%) menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 14 pemustaka (14,5%) menyatakan tidak setuju, 7 pemustaka (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan menguasai keterampilan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan.<sup>85</sup>

#### **7. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan tidak mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka**

Tabel 4.18  
pengelola perpustakaan tidak mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	12	12,5%
2	Setuju	3	12	12,5%
3	Tidak Setuju	2	32	33,3%
4	Sangat Tidak Setuju	1	40	41,6%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 12 pemustaka (12,5%) menyatakan sangat setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan tidak setuju, 40 pemustaka (41,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat tidak setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan tidak mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka.<sup>86</sup>

<sup>85</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

<sup>86</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

## 8. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan peduli pada masalah pemustaka terkait dengan pelayanan di perpustakaan

Tabel 4.19  
pengelola perpustakaan peduli pada masalah pemustaka terkait dengan pelayanan di perpustakaan

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	39	40,6%
2	Setuju	3	31	32,2%
3	Tidak Setuju	2	12	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	14	14,5%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 39 pemustaka (40,6%) menyatakan sangat setuju, 31 pemustaka (32,2%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan tidak setuju, 14 pemustaka (14,5%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan peduli pada masalah pemustaka terkait dengan pelayanan di perpustakaan.

## 9. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap Pemustaka.

Tabel 4.20  
Pengelola perpustakaan mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap Pemustaka

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	40	41,6%
2	Setuju	3	38	39,5%
3	Tidak Setuju	2	12	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	6	6,2%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 40 pemustaka (41,6%) menyatakan sangat setuju, 38 pemustaka (39,5%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan tidak setuju, 6 pemustaka (6,2%) menyatakan sangat

tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka.<sup>87</sup>

**10. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan bersedia membantu pemustaka dengan cepat.**

Tabel 4.21  
Pengelola perpustakaan bersedia membantu pemustaka dengan cepat

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	47	48,9%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	12	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	5	5,2%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 47 pemustaka (48,9%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan tidak setuju, 5 pemustaka (5,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan bersedia membantu pemustaka dengan cepat.<sup>88</sup>

**11. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mampu membantu pemustaka dengan cepat.**

Tabel 4.22  
Pengelola perpustakaan mampu membantu pemustaka dengan cepat

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	29	30,2%
2	Setuju	3	32	33,3%

<sup>87</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

<sup>88</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

3	Tidak Setuju	2	24	25%
4	Sangat Tidak Setuju	1	11	11,4%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 29 pemustaka (30,2%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 24 pemustaka (25%) menyatakan tidak setuju, 11 pemustaka (11,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mampu membantu pemustaka dengan cepat.

## **12. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mampu mengontrol tindakannya sesuai norma yang berlaku.**

Tabel 4.23  
Pengelola perpustakaan mampu mengontrol tindakannya  
sesuai norma yang berlaku

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	34	35,4%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	30	31,2%
4	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 34 pemustaka (35,4%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan tidak setuju, tidak ada pemustaka yang menjawab sangat tidak setuju.<sup>89</sup> Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mampu mengontrol tindakannya sesuai norma yang berlaku.

<sup>89</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

**13. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya.**

Tabel 4.24  
Pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	47	48,9%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	12	12,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	5	5,2%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 47 pemustaka (48,9%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 12 pemustaka (12,5%) menyatakan tidak setuju, 5 pemustaka (5,2%) menyatakan sangat tidak setuju.<sup>90</sup> Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya.

**14. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan menggunakan pakaian yang rapi dan bersih ketika bekerja**

Tabel 4.25  
Pengelola perpustakaan menggunakan pakaian yang rapi dan bersih ketika bekerja

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	41	42,7%
2	Setuju	3	31	32,2%
3	Tidak Setuju	2	22	22,9%
4	Sangat Tidak Setuju	1	2	2,0%
Total			96	100%

---

<sup>90</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Data di atas menjelaskan bahwa 41 pemustaka (42,7%) menyatakan sangat setuju, 31 pemustaka (32,2%) menyatakan setuju, 22 pemustaka (22,9%) menyatakan tidak setuju, 2 pemustaka (2,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan menggunakan pakaian yang rapi dan bersih ketika bekerja.

**15. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan berpenampilan menarik ketika bekerja.**

Tabel 4.26  
 pengelola perpustakaan menguasai informasi tentang perpustakaan di tempat dia bekerja

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	38	39,5%
2	Setuju	3	32	33,3%
3	Tidak Setuju	2	19	19,7%
4	Sangat Tidak Setuju	1	7	7,2%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 38 pemustaka (39,5%) menyatakan sangat setuju, 32 pemustaka (33,3%) menyatakan setuju, 19 pemustaka (19,7%) menyatakan tidak setuju, 7 pemustaka (7,2%) menyatakan sangat tidak setuju.<sup>91</sup> Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan berpenampilan menarik ketika bekerja.

**16. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan mampu bekerja dalam tim.**

---

<sup>91</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

Tabel 4.28  
 Pengelola perpustakaan mampu bekerja dalam tim

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	36	37,5%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	20	20,8%
4	Sangat Tidak Setuju	1	10	10,4%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 36 pemustaka (37,5%) menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 20 pemustaka (20,8%) menyatakan tidak setuju, 10 pemustaka (10,4%) menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa sangat setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan mampu bekerja dalam tim.

**17. Pernyataan tentang pengelola perpustakaan selalu berusaha untuk mengatasi konflik dengan memahami persoalan yang ada tanpa merugikan masing-masing pihak**

Tabel 4.28  
 Pengelola perpustakaan selalu berusaha untuk mengatasi konflik dengan memahami persoalan yang ada tanpa merugikan masing-masing pihak

No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	%
1	Sangat Setuju	4	26	27,0%
2	Setuju	3	30	31,2%
3	Tidak Setuju	2	20	20,8%
4	Sangat Tidak Setuju	1	20	20,8%
Total			96	100%

Data di atas menjelaskan bahwa 26 pemustaka (27,0%) menyatakan sangat setuju, 30 pemustaka (31,2%) menyatakan setuju, 20 pemustaka (20,8%) menyatakan tidak setuju, 20 pemustaka (20,8%) menyatakan sangat



tidak setuju.<sup>92</sup> Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa setuju tentang pernyataan bahwa pengelola perpustakaan selalu berusaha untuk mengatasi konflik dengan memahami persoalan yang ada tanpa merugikan masing-masing pihak.

Untuk mendapatkan kesimpulan akhir setelah data diolah berdasarkan rumus *skala likert* penulis melakukan rekapitulasi skor pada seluruh item jawaban angket rekapitulasi skor skor perolehan dimasukkan ke dalam rumus berikut ini:<sup>93</sup>

$$X = \frac{[(S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

$$X = \frac{[(S4 \times 623) + (S3 \times 527) + (S2 \times 303) + (S1 \times 179)]}{96}$$

$$X = \frac{2492 + 1581 + 606 + 179}{96}$$

$$X = \frac{4858}{96}$$

$$X = 5.06$$

---

<sup>92</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

<sup>93</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 43

Adapun penjelasannya sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.29  
 Hasil Pengolahan Variabel Pelayanan Prima  
 Pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin

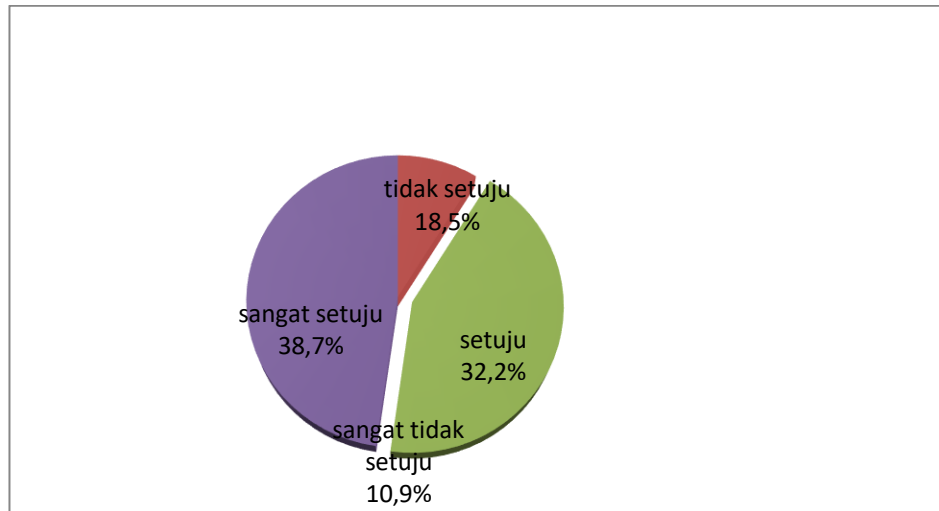
Pelayanan Prima Pengelola Perpustakaan					
No	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	%
1	Sangat Setuju	4	623	2492	38,7%
2	Setuju	3	527	1581	32,2%
3	Tidak Setuju	2	303	606	18,5%
4	Sangat Tidak Setuju	1	179	179	10,9%
Jumlah			1632	4858	100%
$X = 4858/96 = 5.06$					

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 17 pernyataan terhadap pelayanan prima pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yang dijawab oleh 96 responden, ada 623 jawaban yang menyatakan sangat setuju dengan jumlah persentase 38,7%, sebanyak 527 jawaban menjawab setuju dengan persentase 32,2%, sebanyak 303 jawaban yang menyatakan tidak setuju dengan persentase 18,5%, dan sebanyak 179 jawaban yang menyatakan sangat tidak setuju dengan persentase 10,9%. Sebagaimana diagram hasil pengolahan data prestasi belajar sebagai berikut:<sup>94</sup>

---

<sup>94</sup> Hasil Pengolahan Data Penelitian pada tanggal 27 September 2019

**Diagram 2**



Berdasarkan data tersebut, didapatkan nilai persentase terbesar yaitu sebesar 38,7% dengan pernyataan sangat setuju dengan skor pencapaian tentang layanan prima pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yaitu sebesar 5,06. Skor rata-rata tersebut berada pada skala interval di atas 3,26-4,00 dengan kategori sangat berhasil. Sebagaimana dapat dilihat pada skala interval kriteria penilaian dalam tabel berikut:<sup>95</sup>

Tabel. 4.12  
Pedoman Penilaian Keseluruhan

<b>Kriteria Penilaian</b>	<b>Skor Penilaian</b>
Sangat berhasil	3, 26 – 4,00
Berhasil	2,51 – 3, 25
Tidak berhasil	1,76 – 2,50
Sangat tidak berhasil	1,00 – 1, 75.

<sup>95</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, h. 202.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka sangat setuju jika pengelola mampu memberikan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin.

**C. Pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.**

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, maka selanjutnya diadakan pengujian hipotesis apakah memang benar secara signifikan terdapat pengaruh antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola dengan pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Musi Banyuasin, maka terlebih dahulu dibuat tabel yang melambangkan variabel X (keterampilan sosial (*social skill*)) dan variabel Y (*service excellence*). Guna mendapatkan hasil tersebut maka penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagaimana berikut:

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

Dimana:

R = Koefisien korelasi

N = Banyaknya pasangan data X dan Y

$\sum X$  = Total jumlah dari variabel X

$\Sigma Y$  = Total jumlah dari variabel Y

$\Sigma X^2$  = Kuadrat dari total jumlah dari variabel X

$\Sigma Y^2$  = Kuadrat dari total jumlah dari variabel Y

Setelah mendapatkan hasil maka penulis menginterpretasikan hasil analisis dan menyimpulkan hasil analisis berdasarkan pedoman berikut:

**Tabel 4.30**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 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

Hasil yang didapat sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.31

**Nilai perolehan skor angket variabel X  
dan variabel Y**

<b>No</b>	<b>Variabel Y ( Ketampilan Sosial)</b>	<b>Variabel X (Layanan Prima)</b>
1	45	22
2	42	21
3	40	20
4	48	24
5	32	23
6	35	22
7	35	22
8	39	24

<b>No</b>	<b>Variabel Y ( Ketampilan Sosial)</b>	<b>Variabel X (Layanan Prima)</b>
9	38	24
10	33	16
11	35	17
12	35	16
13	39	18
14	46	22
15	47	23
16	49	24
17	45	22
18	46	23
19	30	15
20	36	13
21	47	23
22	32	14
23	47	20
24	35	12
25	36	13
26	32	11
27	32	11
28	33	12
28	35	14
30	35	15
31	35	15
32	35	15
33	39	18
34	38	17
35	33	12
36	44	22
37	35	14
38	39	18
39	46	23
40	47	23
41	39	24
42	35	29

<b>No</b>	<b>Variabel Y ( Ketampilan Sosial)</b>	<b>Variabel X (Layanan Prima)</b>
43	46	23
44	40	20
45	36	13
46	49	24
47	45	22
48	35	14
49	39	18
50	38	18
51	43	21
52	42	21
53	30	15
54	38	15
55	32	12
56	35	14
57	35	14
58	43	22
59	42	22
60	40	20
61	38	17
62	33	13
63	35	14
64	35	14
65	33	12
66	42	21
67	30	15
68	38	17
69	32	12
70	35	14
71	35	14
72	47	20
73	35	12
74	36	13
75	32	11
76	32	11

No	Variabel Y ( Ketampilan Sosial)	Variabel X (Layanan Prima)
77	33	12
78	35	14
79	35	15
80	35	15
81	35	15
82	39	18
83	38	17
84	33	12
85	44	22
86	35	14
87	39	18
88	46	23
89	47	23
90	39	24
91	35	29
92	46	23
93	40	20
94	36	13
95	49	24
96	45	22

Setelah dilakukan perhitungan dengan *Functions Arguments Pearson* dengan menggunakan Microsoft Excel sebagaimana langkah-langkah berikut:

1. Buka Program Microsoft Excel
2. Masukkan data di atas ke dalam worksheet Excel
3. Di Toolbar, Klik [Formulas]
4. Klik [More Functions] kemudian pilih [Statistical]
5. Cari dan Klik [PEARSON], maka akan muncul Window Functions Arguments



6. Di Array 1, klik tombol “Selektion” untuk seleksi atau blok data Variabel X yang akan dianalisis atau ketik langsung B2:B13
7. Di Array 2, klik tombol “Selection” untuk seleksi atau blok data Variable Y yang akan dianalisis atau ketik langsung C2:C13
8. Klik [OK]
9. Akan muncul nilai Koefisien Korelasi sebesar **0.73** (dokumentasi hitungan terlampir).

Dengan demikian berdasarkan pedoman produk moment di atas, maka hasil korelasi antara keterampilan sosial dengan pelayanan prima **Kuat**. Dengan kata lain ada pengaruh antara keterampilan sosial (*social skill*) engelola terhadap pelayanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Musi Banyuasin.



## BAB V

### SIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang “pengaruh keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin didapatkan nilai persentase sebesar 35,2% dengan pernyataan sangat setuju dengan skor pencapaian untuk keterampilan sosial (*social skill*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin yaitu sebesar 3,01. Skor rata-rata tersebut berada pada skala interval 2,51–3,25 dengan kategori berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin memiliki keterampilan sosial (*social skill*) yang sangat baik.
2. Pelayanan prima (*service excellence*) pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin didapatkan nilai persentase terbesar yaitu sebesar 38,7% dengan pernyataan sangat setuju dengan skor pencapaian tentang layanan prima pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Musi Banyuasin yaitu sebesar 5,06. Skor rata-rata tersebut berada pada skala interval di atas 3,26-4,00 dengan kategori sangat berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Musi Banyuasin telah melakukan pelayanan prima (*service excellence*) dengan sangat baik.

3. Ada pengaruh antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, dengan hasil uji korelasi didapat 0,73 yang menunjukkan ada korelasi yang kuat antara keterampilan sosial (*social skill*) pengelola terhadap layanan prima (*service excellence*).

## **B. Saran**

Dari kesimpulan yang telah diuraikan, dirasa perlu kiranya penulis memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran, beberapa saran tersebut yaitu:

1. Kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Musi Banyuasin
  - a. Sebaiknya agar di perpustakaan ditambahkan sarana dan prasarana yang lebih banyak lagi, sesuai dengan kebutuhan agar bisa mengikuti perkembangan zaman dan yang terjadi di tengah masyarakat.
  - b. Sebaiknya dilakukan penambahan koleksi perpustakaan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, karena merupakan kunci utama keberadaan perpustakaan. Jika koleksi sedikit, maka akan menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka.
  - c. Sebaiknya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Musi Banyuasin menambah Sumber Daya Manusi khususnya pustakawan, mengingat saat ini hanya baru ada 1 orang pustakawan.

## 2. Kepada Peneliti selanjutnya

Penelitian ini bukan merupakan penelitian final dan tentunya masih memiliki kekurangan. Sehingga masih ada peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji ulang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwi Santoso. 2011. "Pengembangan *Social Soft Skills* Melalui Pembelajaran Berdasarkan Masalah dalam Pembelajaran IPS pada Pemahaman Multikultural" *E-Journal UNESA Vol. 01 No. 01*.
- Andersone, R. 2004. *The Acquatition of Social Skills for The Development of Citizenship Experience*. The Experience of Citizenship. London.
- Ateb Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari. 2010. *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Anonim. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Pinter Konsultam.
- A.S Bellack dan M Hersen. *Research and Practice and Social Skills*. New York: Plenum, 1997.
- Baiq Ririn Listia Sospiani, "Pengaruh *Social Skill* Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta tahun 2017" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017).
- Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Bilson Simamora. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bellack, A.S. and Hersen, M. 1997. *Research and Practice and Social Skills*. New York: Plenum.
- Cartledge, G. and Milburn, J.F. 1992. *Teaching Social Skill to Children: Innovative Approach*. New York: Pergamon Press
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Buku Pedoman "Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*. Sekayu: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin: 2018.

- Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin, *Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Musi Banyuasin*, diakses dalam [www.bpk.mubakab.go.id](http://www.bpk.mubakab.go.id) pada tanggal 17 September 2019.
- Endang Fatmawati. 2010. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Endang Fatmawati. 2010. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Josina Judiari. 2010. *Psikologi Konsumen*. Jakarta: Rajawali Press.
- Khairul Maddy. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta :Graha Ilmu
- Nurdin Laugu. 2011. *Pustakawan adalah Nabi Informasi, Benarkah? The Key Word: Perpustakaan di Mata Masyarakat*. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Merrel. 2008. *Helping Students Overcome Depression and Anxiety:A Practical Guide 2nded*. New York: The Guilford Press.
- Morgan, RGT. 1980. *Teaching Social Skills to Children Innovative Approaches*. New York: Pergamen Press.
- M Hersen, dan Bellack, Behavior. 1997. *Modification: An Introductory Textbook*. Baltimore: Williams & Wilkins.
- Machsun Rifauddin. 2017. "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan" *Jurnah Khizahah al-Hiikmah* vol 5.1
- Nasution. 2005. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R Andersone. *The Acquatition of Social Skills for The Development of Citizenship Experience*. The Experience of Citizenship. London, 2004.
- Sjamsuddin dan Maryani. 2008. *Pengembangan Program Pembelajaran IPS untuk Meningkatkan Kompetensi Keterampilan Sosial*. Makalah Seminar. Universitas Pendidikan Indonesia.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sevilla Consuelo G. et. al. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company:Quezon City.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I Pasal 1

Wawancara pribadi dengan Bapak Egi Pargio pengelola Dinas Kearsipan dan Perpustakaan pada tanggal 25 Oktober 2018.

Wawancara Pribadi dengan Muhammad Asywari pada tanggal 20 Desember 2018

Wikipedia, *Keterampilan Sosial*, dalam <http://id.wikipedia.org/Manajemen> diakses tanggal 19 Agustus 2019

Wawancara Pribadi dengan Bapak Reffindra Winanto selaku Pustakwan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin, di Sekayu pada tanggal 16 September 2019.

Wawancara Pribadi dengan Bapak Zainal Abidin selaku Kepala Bidang Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin di Sekayu pada tanggal 16 September 2019



## BIODATA PENULIS



Eka Masitoh lahir di Bailangu pada tanggal 19 Desember 1991. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan bapak Amanat Jaiz dan ibu Siti Khodijah, S.Pd.I. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Sungai Guci pada tahun 2004.

Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Sekayu pada tahun 2007 dan menyelesaikan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Qodratullah pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang strata 1 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tahun 2014, mengambil Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Penulis berhasil menyelesaikan karya tulis berupa skripsi dengan judul Pengaruh Keterampilan Sosial (*Social Skill*) Pengelola Terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.





# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR B-15472-*15472* /An.B/W/UPP/007/2019

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

**MENIMBANG**

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan a.n. Eka Masitoh, tanggal 25 Juni 2019

**MENINGGAT :**

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 300 tahun 1993 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimbingan dalam Departemen RI Nomor KEPIE/PP/00.9/147/1995 tanggal 5 Juni 1995 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
4. Instruksi Menteri Agama RI No.9/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
6. Kep. Menag RI No. 31 tahun 2008 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN:**

Pertama : Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dr. Nur Huda, M.Ag., M.A.	19701114 200003 1 002	Pembimbing I
Abimad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I	19701123 199803 1 005	Pembimbing II

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab Saudara:

N a m a : Eka Masitoh  
N I M : 1564400029  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi :

**"Pengaruh Keterampilan Sosial (Social Skill) Pengelola Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima (Service Excellence) di Dinas Perpustakaan dan Kearsifan Kabupaten Muji Banyuwangi"**

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 03 Juli 2019 s.d 03 Juli 2020

**Kedua**

: Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk menulis Judul kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

**Keliga**

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibekalkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Dr. Nur Huda, M.Ag., M.A.  
NIP. 19701114 200003 1 002

**Ferdinan**

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Dosen Pembantu Akademik yang bersangkutan;
4. Dosen Pembimbing;
5. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan;
6. Arsip;





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: prodi.perpus@gmail.com

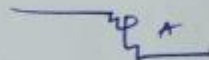
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : EKA MASITOH  
 NIM : 1564400020  
 PEMBIMBING I : BAPAK NOR HUDA, M. Ag. MA  
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERAMPILAN SOSIAL (SOCIAL SKILL) PENGELOLA  
 PERPUSTAKAAN TERHADAP PELAYAN PRIMA (SERVITE EXCELLENCE)  
 DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI  
 BANYUASIN

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
01	Senin, 27 Juli 2019	1. Alasan penelitian & manfaat akademis 2. Teknik penulisan	f.
		1. Referensi hrs. berturut-tulis/ada yg. 2. lengkap 3. sistematika agar sejelas lebih lanjut	f.
02	Senin, 17 Agustus 2019	1. Manfaat teoritis 2. Hindari plagiasi/penjiplakan	f.
03	Senin, 20 September 2019	1. Beberapa bagian & standar agar si- paraf 2. Konsistensi penulisan	f.
04	Senin, 23 September 2019	1. Ace bab I 2. Dapat dirangsang ke bab selanjutnya	f.
05	Jumat 13 Oktober '19	1. Beberapa bagian & standar agar se- 2. Analisis isi/isi esensi bab	f.
06	Senin 15 Oktober '19	1. Ace bab I 2. Dapat dirangsang ke bab selanjutnya	f.

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
07.	Sabtu, 26/10 - 2019	1. Urutan agar & partnya & referensi yg. lain. Minimal 3 buku.	f.
08.	Sabtu/ 02/11 - 2019	1. Urutan harus digunakan bahasa sendiri 2. Beberapa bagian yg. ditaksi agar & partisi-	f.
09.	Senin, 04/11 - 2019	1. Ate bab IV 2. Dapat dilanjutkan ke bab selanjutnya.	f.
10.	Rabu, 07/11 - 2019	1. Beberapa bagian yg. ditaksi agar & partisi.	f.
11.	---	1. Ate bab IV 2. Dapat dilanjutkan ke bab selanjutnya.	f.
12.	28/11 - 2019	1. Simpulan mmp. jawaban dari re- musan masalah. 2. Saran a. @Pimpinan labijit b. @Asasone c. @Mangarohat	f.
13.	Jum'at 29/11 - 2019	1. Ate bab V. 2. Dilempari & pertanyaan lain utk. di ajukan ke sidang muna- jaryne.	f.

Palembang, 30/November 2018)  
Pembimbing I,



NOR. HUDA. M. Ag. MA

NIP. 19701119 200003 1000



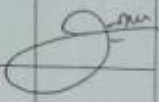
**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: [prodi.perpus@gmail.com](mailto:prodi.perpus@gmail.com)

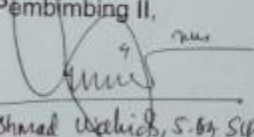
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : EKA MASITOH  
NIM : 16644 000 20  
PEMBIMBING II : BARAK AHMAD WAHIDI S.A.B. S.P. M.Ed. I  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERAMPILAN SOSIAL (SOCIAL SKILL) PENGELOLA PERPUS-  
TAKAAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXPERIENCE) DI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	Kamis 18 Juli 2019	Anggaran dan pembimbing dan proposal	[Signature]
2	Kamis 28 Agustus 2019	Perbaikan format Referensi dan Ringkasan Daftar Pustaka dan daftar	[Signature]
3	Kamis 15 Agustus 2019	Sec bab I, lanjut perubahan Bab II dan III	[Signature]
4	Kamis 22 Agustus 2019	Sec Bab I dan III, lanjut ke Bab IV dan V	[Signature]
5	Senin 14 Oktober 2019	Perbaikan penyusunan penyusunan 7. poin 1 - bagian 1 dan 2 dan 3 - poin 2 dan 3 dan 4	[Signature]
6	Senin 04 November 2019	Perbaikan poin 1, 6 dan 7 dan 8 dan 9 dan 10 - bagian 1 dan 2 dan 3 dan 4 dan 5 dan 6 dan 7 dan 8 dan 9 dan 10 - bagian 1 dan 2 dan 3 dan 4 dan 5 dan 6 dan 7 dan 8 dan 9 dan 10	[Signature]
7	Kamis 28 November 2019	Perbaikan presentasi point 2. lay print - bagian 1 dan 2 dan 3 dan 4 dan 5 dan 6 dan 7 dan 8 dan 9 dan 10	[Signature]

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	<sup>Senin</sup> 09 Des 2019	DCC Keskutukan Prib dan Siap Disajikan	
9	<sup>Senin</sup> 20 Jan 2014		

Palembang, <sup>09 Des</sup> 2019  
Pembimbing II,

  
Ahmad Wahid, S. Bay SIP. M. Pd. 3.  
NIP. 19901123-19803-1005



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jln. Kolonel Wahid Udin No. Sekayu, Provinsi Sumatera Selatan  
Telp./Fax. (0714) 321964 Kode Pos 30711  
Email : gpkkabmuba@gmail.com Website : www.dpk.mubakab.go.id

Sekayu, 23 Agustus 2019

Nomor : B-2113/58-IV DPK/I/2019  
Sifat : Biasa  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Universitas Islam Negeri  
Raden Fatah  
di-  
Palembang

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: B-2113 / Un.09 IV.1 / PP.01 / 08 / 2019 tanggal 27 Agustus 2019, Perihal seperti tersebut pada pokok surat di atas.

Setelah ditelaah pada prinsipnya kami tidak berkeberatan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang untuk Melakukan Penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin dengan catatan mematuhi segala peraturan yang berlaku pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**Drs. YOHANES KUBHAR, M.M**  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19611221 198701 1 00



## **KUESIONER PENELITIAN**

Dalam rangka penulisan skripsi pada program studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dengan judul penelitian “**Pengaruh Keterampilan Sosial (*Social Skill*) Pengelola Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**”. Maka sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian berikut ini.

### **A. Petunjuk**

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan di bawah ini, tulislah dahulu identitas anda.
2. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang disediakan.
3. Diharapkan anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.

### **B. Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

Fakultas/Jurusan :

Semester :

### **C. Keterangan**

1 = SP (Sangat Puas)

2 = P (Puas)

3 = TP (Tidak Puas)

4 = STP (Sangat Tidak Puas)

**Variabel X (Keterampilan Sosial)**

No	Sub Variabel	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Hubungan	11. Staf perpustakaan memahami kebutuhan yang beragam setiap pemustaka				
		12. Staf perpustakaan selalu mengedepankan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka				
2	Manajemen Diri	13. Staf perpustakaan mempunyai kepemimpinan yang bagus dalam melayani pemustaka				
		14. Staf perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya				
3	Kemampuan Akademis	15. Staf perpustakaan memahami masalah sosial yang ada di perpustakaan				
4	Kepatuhan	16. Staf perpustakaan dapat memprioritaskan pekerjaannya pada saat bekerja				
		17. Staf perpustakaan tidak mampu menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan istirahat				
		18. Staf perpustakaan datang ke perpustakaan tepat pada waktunya				
5	Perilaku	19. Staf perpustakaan membantu pemustaka saat belajar di perpustakaan				
		20. Staf perpustakaan mampu mengontrol emosi saat melayani pemustaka				

**Variabel Y (Layanan Prima)**

No	Sub Variabel	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1	Kemampuan	1. Staf perpustakaan mampu mempengaruhi pemustaka agar mematuhi tata tertib perpustakaan				

No	Sub Variabel	Pernyataan	SP	P	TP	STP
		2. Staf perpustakaan memberikan pelayanan yang sama adil kepada semua pemustaka				
		3. Staf perpustakaan selalu tepat waktu dalam melayani pemustaka				
2	Sikap	4. Staf perpustakaan bersikap sopan kepada pemustaka				
		5. Staf perpustakaan menguasai informasi tentang perpustakaan di tempat dia bekerja				
		6. Staf perpustakaan menguasai keterampilan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan				
		7. Staf perpustakaan mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka				
3	Perhatian	8. Staf perpustakaan peduli pada masalah pemustaka terkait dengan pelayanan di perpustakaan				
		9. Staf perpustakaan mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pemustaka				
4	Tindakan	10. Staf perpustakaan bersedia membantu pemustaka dengan cepat				
		11. Staf perpustakaan mampu membantu pemustaka dengan cepat				
5	Antisipasi	12. Staf perpustakaan mampu mengontrol tindakannya sesuai norma yang berlaku				
		13. Staf perpustakaan mau memperbaiki kekurangan pada dirinya				
6	Penampilan	14. Staf perpustakaan menggunakan pakaian yang rapi dan bersih ketika bekerja				
		15. Staf perpustakaan berpenampilan menarik ketika bekerja				
7	Tanggung Jawab	16. Staf perpustakaan mampu menyelesaikan perselisihan				

No	Sub Variabel	Pernyataan	SP	P	TP	STP
		dengan hasil akhir yang positif				
		17. Staf perpustakaan mampu bekerja dalam tim				
		18. Staf perpustakaan selalu berusaha untuk mengatasi konflik dengan memahami persoalan yang ada tanpa merugikan masing-masing pihak				

## DOKUMENTASI PENELITIAN

### Koleksi Bahan Pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin





**Koleksi Referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**





**Perpustakaan Anak Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin**





## Dokumentasi Pengisian Angket





