

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PENDIDIKAN PUSTAKAWAN DAN  
DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI UPT.  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG TAHUN 2016/2017**

**RELATIONSHIP BETWEEN LEARNING EDUCATION LEVELS AND WORK  
DISCIPLINE WITH QUALITY OF SERVICE IN THE UPT. LIBRARY  
UNIVERSITY LAMPUNG 2016/2017**

Sugiyanta<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Judul Penelitian: "Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Pustakawan dan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Lampung Tahun 2016/2017". Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kebutuhan informasi pemakai berdasarkan latar belakang rumpun ilmu serta tingkat pendidikan?. Metode penelitian penelitian ini menggunakan pendekatan *ex post facto*. Sampelnya pustakawan di UPT. Perpustakaan Universitas Lampung, sebanyak 15 pustakawan atau petugas yang ada dibagian layanan. Ada hubungan tingkat pendidikan pegawai dengan kualitas layanan. Peningkatan tingkat pendidikan akan diikuti dengan peningkatan kualitas layanan. Ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Semakin baik disiplin kerja, semakin baik kualitas layanan. Ada hubungan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan.

**Kata kunci :** *Tingkat pendidikan, Layanan, disiplin kerja*

**ABSTRACT**

*Title of Proposal: "Relationship Between Education Level Librarian and Work Discipline with Service Quality at UPT. University Library Lampung Year 2016/2017 ". Library is one means of learning that can be a force to educate the nation. The purpose of this study is to know whether there are differences in user information needs based on the background of science and education level. Research method of this research use *ex post facto* approach. Sampel librarians at UPT. Perpustakaan University of Lampung, as many as 15 librarians or officers that exist service section. There is a correlation between employee education level and service quality. Increasing the level of education will be followed by improving the quality of service. There is a disciplinary relationship of kerja with quality of service. The better the work discipline, the better the service quality. There is a correlation between education level and work discipline with service quality.*

**Keywords:** *Education level, Service, work discipline*

---

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Komunikasi- FISIP Unila., sugiyanta61@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi kehidupan sivitas akademika, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data maupun informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan serta dapat menyegarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan perlu mengetahui kebutuhan informasi dan bagaimana perilaku pencarian informasi pemakainya. Hal ini dinyatakan oleh Suyanto, 1993:59, Studi tentang pemakai adalah pengkajian secara sistematis terhadap karakteristik dan perilaku berkenaan dengan interaksinya dengan sistem informasi.

Dengan demikian pustakawan perlu melakukan survei terhadap pemakai perpustakaan. Survei yang dimaksud antara lain, mempertanyakan apa kebutuhan informasi pemakai? Apakah terdapat perbedaan kebutuhan informasi pemakai berdasarkan latar belakang rumpun ilmu serta tingkat pendidikan?.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan perlu mengetahui kebutuhan informasi dan bagaimana perilaku pencarian informasi pemakainya. Hal ini dinyatakan oleh Suyanto, 1993:59, Studi tentang pemakai adalah pengkajian secara sistematis terhadap karakteristik dan perilaku berkenaan dengan interaksinya dengan sistem informasi.

Dengan demikian pustakawan perlu melakukan survei terhadap pemakai perpustakaan. Survei yang dimaksud antara lain, mempertanyakan apa kebutuhan informasi pemakai? Apakah terdapat perbedaan kebutuhan informasi pemakai berdasarkan latar belakang rumpun ilmu serta tingkat pendidikan?.

Hal tersebut di atas baru sebatas anggapan dari pihak perpustakaan. Apakah kondisi tersebut benar menurut tanggapan pengunjung, maka untuk membuktikan hal itu perlu diadakan penelitian lebih lanjut. Maka dengan itu peneliti tertarik untuk meneliti

dengan judul penelitian “Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Pustakawan dan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Lampung Tahun 2016/2017.

## **METODE**

Metode penelitian ini termasuk korelasional, karena menguji dan mengungkapkan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Jika dilihat dari cara pengumpulan data, penelitian ini menggunakan pendekatan *expost facto*. Penelitian korelasional atau ***Correlational research*** bertujuan untuk mendeteksi seberapa jauh variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih factor lain berdasarkan pada koefisien variasi(Suryabrata, 1983:24).

### **1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **1.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyanto, 2005:90). Kemudian menurut Arkunto (1998:115), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua populasi yang akan diteliti yaitu Pustakawan dan pengunjung atau pengguna UPT.Perpustakaan Universitas Lampung Bandar Lampung.

#### **1.2. Sampel**

Sampel pustakawan di UPT.Perpustakaan Universitas Lampung, teknik yang digunakan adalah teknik *total sampling*. Menurut Arikunto (1998:120), apabila jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh anggota menjadi sampel penelitian.

Untuksampel penelitian, peneliti menetapkan 15 pustakawan atau petugas yang ada dibagian layanan.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pada saat mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

- a. studi kepustakaan, untuk memperoleh keterangan atau informasi mengenai data yang dibutuhkan, dimana ada hubungannya dengan masalah yang diteliti,

melalui penelahan berbagai sumber tertulis, seperti buku-buku, jurnal dan undang-undang.

- b. Observasi, untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan melakukan pengamatan pada saat awal maupun dalam pelaksanaan penelitian.
- c. Angket atau kuesioner, untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden yaitu pustakawan bagian layanan di UPT. Perpustakaan Universitas Lampung.
- d. Wawancara, untuk mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi dan penjelasan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **3. Teknik Pengolahan Data**

Dari penelitian yang diperoleh dari lapangan penelitian diolah melalui tahapan-tahapan berikut:

- a. Tahapan editing, dilakukan untuk memeriksa kembali data yang telah diperoleh, mengenai kesempurnaan jawaban maupun kejelasan dalam penulisan.
- b. Koding, dilakukan untuk mempermudah pengolahan data yang telah masuk, maka selanjutnya memberi kode-kode tertentu pada jawaban di daftar pertanyaan.
- c. Tabulasi, merupakan tahap merumuskan data kedalam tabel setelah diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama. Kemudian data disederhanakan kedalam bentuk tabel tunggal, sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan.
- d. Interpreting, merupakan tahap menginterpretasikan data kekalimat sehingga mendapat gambaran data yang diperoleh secara lebih jelas.

### **4. Teknik Analisis Data**

Untuk semua variabel Tingkat pendidikan dan disiplin kerja Pustakawan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabel indeks. Tabel ini digunakan untuk menganalisis univariat, yaitu merupakan analisis satu variabel. Analisis ini dimaksudkan untuk

mendapat gambaran atau ciri-ciri satu variabel, yaitu menganalisis data dari angka yang ada dari dalam tabel kemudian dicari presentase dari jawaban responden.

Adapun rumus presentase yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = Presentase jawaban

F = Frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

N = Jumlah responden

Untuk mengukur variabel penelitian digunakan kuesioner yang diberi nilai alternatif jawaban yang dipilih responden, dengan menggunakan skala likert. Selanjutnya setiap alternatif jawaban memiliki nilai skore yang bervariasi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban sangat baik (a), akan diberi skore 5 (lima)
- b. Untuk jawaban baik (b), akan diberi skore 4 (empat)
- c. Untuk jawaban cukup baik (c), akan diberi skore 3 (tiga)
- d. Untuk jawaban tidak baik (d), akan diberi skore 2 (dua)
- e. Untuk jawaban sangat tidak baik (e), akan diberi skore 1 (satu)

Range =  $T_b - T_k$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dimana :

- Skor terbesar ( $T_b$ ) dihitung berdasarkan hasil kali antara nilai tertinggi (5) dengan banyaknya pertanyaan.
- Skore terkecil ( $T_k$ ) dihitung berdasarkan hasil kali antara nilai terkecil (1) dengan banyaknya pertanyaan (Sugiyono, 2005:78).

Kemudian untuk mengetahui bagaimana hubungan variable I, variabel II, dan variabel III terhadap Kinerja Pustakawan digunakan teknik analisis Korelasi *Product Moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$r_{xy}$  = hubungan antara variabel x dan y

XY = Product dari x dan y

N = Jumlah Sampel

(sugiyono, 2005:212)

Besarnya nilai koefisien kolerasi adalah berkisar  $-1 \leq r \leq 1$  dengan interpretasi sebagai berikut :

1. Bila  $r = 1$  atau mendekati 1, maka hubungan variabel (X dan Y) kuat, positif dan mempunyai hubungan yang searah.
2. Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, maka hubungan variabel (X dan Y) kuat, negatif dan mempunyai hubungan yang berlawanan.
3. Bila  $r = 0$ , maka variabel (X dan Y) tidak memiliki hubungan.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien kolerasi yang ditemukan, dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut :

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
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

(sugiyono, 2005: 216)

Selanjutnya dari hasil perhitungan diatas dilanjutkan dengan uji signifikan dengan ketentuan :

1. Hipotesis pertama dan kedua menggunakan uji t dengan ketentuan
  - a) Apabila  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  pada taraf signifikan 5 % dan 1% maka korelasi dinyatakan signifikan
  - b) Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  pada taraf signifikan 5 % dan 1% maka korelasi dinyatakan tidak signifikan

2. Hipotesis kedua menggunakan uji F dengan ketentuan

- a) Apabila  $F_{hitung} \geq t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5 % dan 1% maka korelasi dinyatakan signifikan
- b) Apabila  $F_{hitung} < t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5 % dan 1% maka korelasi dinyatakan tidak signifikan

Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama) penulis menggunakan Koefisien Penentu (KP) dengan rumus sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Koefisien penentu

$r^2$  = Koefisien determinasi

(Sugiyono, 2005: 216).

## **HASIL PENELITIAN**

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan gambaran tentang hasil penelitian pada variabel penelitian yaitu tingkat pendidikan, disiplin kerja, dan kualitas layanan. Analisis deskriptif data penelitian menggunakan tabel frekuensi. Berikut ini deskripsi hasil penelitian pada masing-masing variabel penelitian:

#### a. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah faktor yang sangat menentukan kinerja pegawai, pada umumnya ada kecenderungan pendidikan berbanding lurus dengan kinerja. Tidak hanya kinerja, pendidikan juga berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Berikut ini disajikan gambaran tentang pendidikan pustakawan di UTP Perpustakaan Universitas Lampung (Unila) dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini

Tabel 3. 1 Tingkat Pendidikan Pustakawan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
SMP	2	13.33
SMA	2	13.33
DIPLOMA	5	33.33
S1	6	40.00
Jumlah	15	100.00

Sumber: Data Primer (diolah)

Berdasarkan Tabel 3.1 tingkat pendidikan pustakawan di Perpustakaan Universitas Lampung (Unila) sudah baik. Hal ini terlihat dari sebagian besar memiliki jenjang Diploma dan S1 yaitu masing-masing 5 orang (33.33) dan 6 orang (40,00%). Namun masih terdapat yang memiliki pendidikan SMP dan SMA yaitu masing-masing 2 orang (13,33%).

b. Disiplin Kerja

Gambaran umum tentang disiplin kerja pegawai dapat dilihat pada Tabel di bawah ini

Tabel 3.2 Tingkat Disiplin Pegawai Perpustakaan

Interval Skor	Kategori	Jumlah	%
36 - 38	Tidak Baik	4	26,67
39 - 41	Kurang Baik	5	33,33
42 - 44	Cukup Baik	3	20,00
45 - 47	Baik	2	13,33
48 - 50	Sangat Baik	1	6,67
Jumlah		15	100,00

Sumber: Data Primer (diolah)

Pada Tabel 3.2 terlihat bahwa tingkat disiplin kerja pegawai perpustakaan adalah bervariasi dari tidak baik sampai sangat baik. Namun terbanyak pada kategori kurang baik dan tidak baik yaitu masing-masing 5 orang (33,33% ) dan 4 orang (26,67%). Selanjutnya yang termasuk kategori cukup baik sebanyak 3 orang (20%), baik 2 orang (13,33%) dan sangat baik sebanyak 1 orang (6,67%).



### c. Kualitas Layanan

Gambaran umum tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan Unila adalah dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini

Tabel 3.3. Kualitas Layanan Pegawai Perpustakaan Unila

Interval Skor	Kategori	Jumlah	%
36 - 37	Tidak Baik	1	6,67
38 - 39	Kurang Baik	4	26,67
40 - 41	Cukup Baik	3	20,00
42 - 43	Baik	3	20,00
44 - 45	Sangat Baik	4	26,67
Jumlah		15	100,00

Sumber: Data Primer (diolah)

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat kualitas layanan pegawai perpustakaan Unila adalah sudah baik. Hal ini dapat terlihat bahwa sebagian besar jumlah pegawai memiliki kualitas layana berada dalam kategori cukup baik sampai sangat baik. Pegawai yang memiliki layanan cukup baik dan baik adalah 3 orang (20%), sangat baik sebanyak 4 orang (26,67%). Namun masih terdapat 4 orang (26,67) yang termasuk dalam kategori kurang baik dan terdapat 1 orang (6,67%) termasuk kategori tidak baik.

## 2. Hasil Analisis Data untuk Menguji Hipotesis

Pada penelitian terdapat tiga hipotesis. Hipotesis pertama dan kedua diuji dengan korelasi dengan *product moment* dengan uji signifikansi menggunakan uji t. Hipotesis ketiga diuji dengan korelasi ganda dengan uji signifikansi menggunakan uji F.

### a. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama pada penelitian ini ada hubungan tingkat pendidikan dengan kualitas layanan. Kriteria uji hipotesis adalah

- 1) Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel, maka hipotesis diterima
- 2) Jika nilai t hitung  $<$  t tabel, maka hipotesis ditolak

Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada Tabel 3.4 di bawah ini

Tabel 3.4. Hasil Uji Hipotesis Pertama

<b>Nilai r hitung</b>	<b>r<sup>2</sup></b>	<b>t hitung</b>	<b>t tabel</b>	<b>Simpulan</b>
<b>0,541</b>	<b>0,293</b>	<b>2,320</b>	<b>1,76</b>	<b>Hipotesis diterima</b>

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas diperoleh t hitung 2,320 sedangkan t tabel 1,760. Nilai t hitung > t tabel, sehingga hipotesis pertama ini diterima, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pendidikan dengan kualitas layanan. Selanjutnya pada tabel di atas terlihat nilai r hitung adalah 0,541. Nilai r ini termasuk dalam kategori sedang, artinya tingkat keeratan hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas layanan adalah sedang. Sedangkan besarnya kontribusi tingkat pendidikan terhadap peningkatan kualitas layanan adalah 29,3%, sedangkan sisanya 70,7% ditentukan oleh faktor lain.

b. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua pada penelitian ini ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Kriteria uji hipotesis adalah

- 1) Jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel, maka hipotesis diterima
- 2) Jika nilai t hitung < t tabel, maka hipotesis ditolak

Hasil uji hipotesis kedua dapat dilihat pada Tabel 3.5 di bawah ini

Tabel 3.5. Hasil Uji Hipotesis Kedua

<b>Nilai r hitung</b>	<b>r<sup>2</sup></b>	<b>t hitung</b>	<b>t tabel</b>	<b>Simpulan</b>
<b>0,673</b>	<b>0,452</b>	<b>3,277</b>	<b>1,760</b>	<b>Hipotesis diterima</b>

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas diperoleh t hitung 3,277 sedangkan t tabel 1,76. Nilai t hitung > t tabel, sehingga hipotesis kedua ini diterima, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Nilai r hasil analisis adalah 0,673. Nilai r ini termasuk dalam kategori kuat, artinya tingkat keeratan hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas layanan adalah kuat. Besarnya nilai r<sup>2</sup> adalah 0,452. Artinya besarnya kontribusi disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas layanan adalah 45,2%, sedangkan sisanya 54,8% ditentukan oleh faktor lain.

### c. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga pada penelitian ini ada hubungan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Kriteria uji hipotesis adalah

- 1) Jika nilai  $t$  hitung  $\geq t$  tabel, maka hipotesis diterima
- 2) Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka hipotesis ditolak

Hasil uji hipotesis ketiga dapat dilihat pada Tabel 3.6 di bawah ini

Tabel 3.6. Hasil Uji Hipotesis Ketiga

<b>Nilai r hitung</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>F hitung</b>	<b>F tabel</b>	<b>Simpulan</b>
<b>0,729</b>	<b>0,531</b>	<b>6,803</b>	<b>3,890</b>	<b>Hipotesis diterima</b>

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas diperoleh F hitung 6,803 sedangkan F tabel 3,89. Nilai F hitung  $>$  F tabel, sehingga hipotesis ketiga ini diterima, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Nilai R hasil analisis adalah 0,729. Nilai r ini termasuk dalam kategori kuat, artinya tingkat keeratan hubungan antara tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan adalah kuat. Besarnya nilai  $R^2$  adalah 0,531. Artinya besarnya kontribusi tingkat pendidikan dan disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas layanan adalah 53,1%, sedangkan sisanya 46,9% ditentukan oleh faktor lain.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kualitas Layanan**

Berdasarkan hasil analisis, secara statistik ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan adalah salah satu faktor penentu kualitas layanan diberikan pegawai pustakawan. Nilai r yang diperoleh dari perhitungan adalah bertanda positif, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi kualitas layanan pegawai perpustakaan. Hal ini berarti untuk meningkatkan kualitas layanan pegawai perpustakaan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan tingkat pendidikan pegawai. Jika dilihat dari besarnya koefisien korelasi ( $r$ ), keeratan hubungan antara tingkat pendidikan dengan kualitas layanan adalah cukup yaitu dengan nilai  $r = 0,514$

## **2. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Layanan**

Hasil analisis diperoleh simpulan bahwa disiplin kerja adalah juga faktor yang menentukan kualitas layanan. Hal ini didukung oleh hasil analisis statistik korelasi yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas layanan. Pola hubungan keduanya adalah positif, artinya semakin baik disiplin kerja semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Nilai koefisien korelasinya adalah 0,673. Jika dibandingkan dengan tingkat pendidikan, maka disiplin kerja memiliki hubungan yang lebih erat dibandingkan dengan kualitas layanan dibandingkan dengan hubungan tingkat pendidikan dengan kualitas layanan. Hal ini terlihat dari besarnya dan kategori koefisien korelasi. Koefisien korelasi disiplin kerja dengan dengan kualitas kerja adalah 0,673 dan termasuk dalam kategori kuat, sedangkan koefisien korelasi tingkat adalah 0,514 dan termasuk dalam kategori cukup.

## **3. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Disiplin Kerja dengan Kualitas Layanan**

Hasil analisis diperoleh simpulan bahwa tingkat pendidikan dan disiplin kerja secara bersama-sama menentukan kualitas layanan. Hal ini didukung oleh hasil analisis statistik korelasi yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Pola hubungan keduanya adalah positif, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan dan semakin baik disiplin kerja semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Nilai koefisien korelasinya adalah 0,729. Besarnya koefisien korelasi ini lebih tinggi dibandingkan dengan koefien korelasi secara parsial baik tingkat pendidikan maupun disiplin kerja dengan kualitas layanan yaitu masing-masing 0,514 dan 0,673. Hal ini menunjukkan kombinasi tingkat pendidikan dan disiplin kerja lebih berpengaruh terhadap kualitas layanan. Konsekuensinya adalah peningkatan kualitas layanan harus diikuti dengan peningkatan secara bersama-sama tingkat pendidikan dan disiplin kerja.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan

1. Ada hubungan tingkat pendidikan pegawai dengan kualitas layanan. Peningkatan tingkat pendidikan akan diikuti dengan peningkatan kualitas layanan

2. Ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Semakin baik disiplin kerja, semakin baik kualitas layanan
3. Ada hubungan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dengan kualitas layanan. Peningkatan tingkat pendidikan yang tinggi dan semakin baiknya disiplin kerja secara langsung meningkatkan kualitas layanan

## **Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran dari hasil penelitian ini adalah

1. Tingkat pendidikan ada faktor yang menentukan kualitas layanan. Untuk itu, perlu peningkatan tingkat pendidikan pegawai perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan tugas belajar pada pegawai yang masih memiliki tingkat pendidikan masih rendah.
2. Selain meningkatkan tingkat pendidikan, disiplin kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Untuk itu, perlu adanya pengawasan terhadap pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan
3. Peningkatan kualitas akan lebih maksimal apabila peningkatan tingkat pendidikan dan disiplin kerja dilakukan secara bersama-sama. Untuk itu, peningkatan pendidikan harus diikuti dengan peningkatan disiplin kerja

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi, 1997. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta.

-----, 1995. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta

Basuki, Sulistyono, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Darmono, 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo

Kurniati, Eni. 1997. *Studi tentang motivasi Siswa Anggota Perpustakaan Terhadap Kegiatan Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Sarana Belajar di SMP YP Unila*. Skripsi. FKIP Universitas Lampung.

Lasa HS. 1995. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Gajah Mada University Press.. Yogyakarta.

Furchan, Arief. 1982. *Penelitian Dalam Pendidikan*, Usaha Nasional: Surabaya.

Kartono, Kartini, 1990. *Metode Riset Sosial*, Alumni: Bandung.

Mujiman, Haris. 1986, *Metodologi Riset*. Jakarta.

Nawawi, Hadari dkk, 1991. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada: Yogyakarta.

Sutarno NS, 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Sagung Seto