

## Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima

**Jihan Fahiran**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

E-mail: [jihanfahiran.stiebima19@gmail.com](mailto:jihanfahiran.stiebima19@gmail.com)

**Firmansyah Kusumayadi**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

E-mail: [firmaryah90.stiebima@gmail.com](mailto:firmaryah90.stiebima@gmail.com)

**Abstract.** *The success of an organization such as a library is greatly influenced by the human resources available in the library. The human resources contained in it are employees, where employees have a very important role in helping to achieve the goals or targets desired by the library and can help in building a positive image of the community. The role of an employee in helping develop a library can be carried out well if the library has quality employees, which can be seen from the good or bad quality of the services they provide. Kurniawan (Indarwati, 2020) states that "public service is the provision of services (serving) the needs of other people or the public who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been determined. (Guntara & Suryani, 2017) say that public services are the responsibility of the government and are carried out by government agencies, both at the center, in the regions and within state-owned enterprises.*

**Keywords:** *organization, employees, service quality*

**Abstrak.** Keberhasilan suatu organisasi seperti perpustakaan sangat dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia yang terdapat dalam perpustakaan tersebut. Adapun sumber daya manusia yang dimaksudkan disini adalah seorang pegawai, dimana pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam membantu untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan oleh perpustakaan serta dapat membantunya dalam membangun citra positif dihadapan masyarakat. Peran seorang pegawai untuk membantu mengembangkan perpustakaan dapat dijalankan dengan baik apabila perpustakaan tersebut memiliki pegawai yang berkualitas, dimana hal ini dapat dilihat dari baiknya atau buruknya kualitas layanan yang mereka berikan. Kurniawan (Indarwati, 2020) menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Guntara & Suryani, 2017) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintahan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara.

**Kata Kunci:** organisasi, pegawai, kualitas layanan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam mengelola perpustakaan dibutuhkan tenaga profesional yang sesuai dengan kompetensinya. Profesi pustakawan memiliki kompetensi dalam bidang kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. *The Special Library Association* menyebutkan bahwa kompetensi pustakawan dibedakan menjadi dua yaitu: kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional merupakan kompetensi yang berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan keterampilan pustakawan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi personal merupakan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap pustakawan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kompetensi personal

*Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 30, 2023; Accepted September 26, 2023*

\* Jihan Fahiran, [jihanfahiran.stiebima19@gmail.com](mailto:jihanfahiran.stiebima19@gmail.com)

merupakan kemampuan seorang pustakawan dalam melaksanakan kegiatan kepastakawanan yang timbul karena adanya dorongan dalam diri sendiri maupun pengaruh dari faktor luar. (Risparyanto, 2017) menyatakan bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”. Lebih lanjut menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 dikutip (Arista, 2019) menyatakan bahwa “kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya”.

Pendukung keberhasilan perpustakaan yaitu dengan memiliki kompetensi pegawai yang didukung juga dengan suatu pelatihan. Menurut Bambang Irawan (2019), bahwa pelatihan adalah: merupakan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek. Sedangkan menurut (Safitri, 2017). Pelatihan adalah proses yang sistematis mengubah perilaku karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan saat ini. Kualitas pelayanan akan berjalan baik bila petugas melayani masyarakat dengan sikap baik dalam melayani. Selain itu, pelatihan khusus untuk pegawai juga sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, oleh karena itu penting untuk untuk meninjau kualitas layanan perpustakaan dari kedua sisi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Perpustakaan Daerah Kota Bima ditemukan beberapa masalah seperti kurangnya kualitas layanan dalam hal memberikan arahan kepada pengunjung terkait ruang baca yang ada di perpustakaan, kemudian beberapa pegawai masih kurang menguasai pekerjaan dalam bidangnya, serta pelatihan yang dilakukan masih kurang maksimal dikarenakan pelatihan yang dilakukan secara online akibat kurangnya anggaran, kecuali pegawai yang di utus khusus untuk mendapatkan pelatihan diluar kota.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Dalam hal kompetensi, beberapa pegawai masih kurang menguasai pekerjaan dalam bidangnya seperti yang berkaitan dengan tugas yang dikerjakan
2. Pelatihan untuk beberapa pegawai masih dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi karena kurangnya anggaran kecuali pegawai yang di utus langsung oleh pimpinan untuk mendapatkan pelatihan di luar kota

3. Kualitas layanan dibagian pelayanan belum maksimal karena kurangnya arahan terkait informasi tentang ruang baca yang di perpustakaan kepada pengunjung yang datang

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Bima?
2. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Bima?
3. Apakah kompetensi pegawai dan pelatihan berpengaruh signifikan secara simultan kualitas layanan pada perpustakaan daerah Kota Bima?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai yang signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Bima.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan pegawai yang signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Bima.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelatihan pegawai yang signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Bima

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Kompetensi (X1)**

##### **A. Pengertian Kompetensi**

(Rachmadi et al., 2020) mengemukakan: Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Abubakar (2018: 56) mengatakan “bahwa kompetensi pegawai merupakan perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi yang lainnya diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan”.

(Kurniasari & Oktarina, 2020) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kompetensi sebagai berikut:

1. Motif (*Motivies*) adalah suatu di mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta

mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya. Cara meningkatkan Motif dalam suatu perusahaan adalah Dapat menerapkan landasan pendidikan, dapat menerapkan teori yang diberikan oleh perusahaan, mampu mengembangkan dan menggunakan berbagai alat, dan mampu mengorganisasikan dan melaksanakan program yang ada di dalam perusahaan.

2. Sifat (*Traits*) adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, control diri, tress, atau ketabahan. Adapun cara untuk meningkatkan Sifat yaitu Mengetahui insight dan sikap melalui survei, Membuat Perayaan Bersama di Tempat Kerja, Membentuk sikap karyawan dengan Kegiatan Outbound, Reward and Recognition sebagai bentuk apresiasi sikap karyawan.
3. Konsep Diri (*Self concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang untuk mengetahui sesuatu. Adapun cara meningkatkan konsep diri yaitu Menghargai diri sendiri, berpikir positif dan menolong orang lain.
4. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atau tes pengetahuan sering gagal memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Pengetahuan dalam perusahaan dapat meliputi Pengidentifikasian, menciptakan, mendistribusikan, dan implementasi.
5. Keterampilan (*Skill*) adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Cara meningkatkan Skill karyawan yang paling efektif adalah dengan menyesuaikan pekerjaan sesuai kemampuan dan minat, program pelatihan, menyediakan fasilitas yang mendukung.

## **2. Pelatihan(X2)**

### **A. Pengertian Pelatihan**

(Rahmadhani, 2018), bahwa pelatihan adalah: merupakan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek (Nafiudin, 2019). Pelatihan adalah proses yang sistematis mengubah perilaku karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan saat ini.

Menurut (Bambang Irawan, 2019) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator dalam pelatihan, Dengan uraian penjelasan sebagai berikut :

1) Instruktur

Mengingat pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal dan kompeten. Selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan untuk karyawan. Pelatihan yang baik seperti pelatihan pengoperasian alat,

2) Peserta

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan. Cara agar peserta memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan yaitu menyampaikan materi pelatihan karyawan dengan singkat jelas dan tidak membosankan, memberikan kesempatan yang sama bagi semua karyawan untuk terlibat langsung dalam pelatihan karyawan perusahaan.

3) Materi

Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan pun harus update agar peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi sekarang. Materi yang baik di dalam pelatihan yaitu dengan meningkatkan kerja tim, Meningkatkan perencanaan, dan meningkatkan motivasi kerja.

4) Metode

Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis dan komponen peserta pelatihan.

5) Tujuan

Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (*action play*) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang diselenggarakan, selain itu tujuan pelatihan pula harus disosialisasikan sebelumnya pada para peserta agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.

### 3. Kualitas Layanan (Y1)

#### A. Pengertian Kualitas Layanan

(Indarwati, 2020) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (Performance) atau suatu Usaha (effort), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima kualitas pelayanan yang terlibat secara aktif dalam penyampaian proses pelayanan itu sendiri”. (Guntara & Suryani, 2017) pelayanan “adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sebagian besar definisi juga fokus pada pelanggan, dan pada kenyataan bahwa layanan disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan.

Menurut (Risparyanto, 2017) menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 5 dimensi, yakni:

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan untuk dimensi
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

#### **4. Hubungan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan**

Salah satu pendukung keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan yaitu kompetensi pegawai yang didukung juga dengan kualitas layanan. Kualitas layanan akan berjalan baik bila pegawai melayani dengan baik yang didukung oleh kompetensi yang dimiliki. (Arista, 2019) menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Safitri, 2017) menyatakan ada pengaruh yang positif secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

#### **5. Hubungan pelatihan terhadap kualitas layanan**

Peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi sumber daya manusia dari pegawai yang akan membentuk kepuasan pelanggan ataupun pengunjung. Dengan adanya pelatihan kepada pegawai dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, semakin berkualitas pelatihan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas layanan yang akan dihasilkan oleh pegawainya. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Rachmadi, Hairudin, (Kurniasari & Oktarina, 2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

#### **6. Hubungan kompetensi dan pelatihan terhadap kualitas layanan**

Peningkatan kompetensi dan pelatihan merupakan dua aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas layanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rachmadi et al., 2020) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama kompetensi SDM, fasilitas dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di KSPPS-MUI jatim gresik.

### **B. Hipoteses Penelitian**

Berdasarkan pemaparan kajian teori serta pemaparan keterkaitan hubungan antar variabel penelitian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Diduga kompetensi pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima

H2 : Diduga pelatihan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima

H3 : Diduga kompetensi pegawai dan pelatihan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Asosiatif. Menurut (Rahmadhani, 2018) penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan pelatihan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima.

### **B. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel bebas dan terikat maka instrument penelitian yang digunakan yaitu kuesioner dengan skala likert dengan bobot nilai :

- a. Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5
- b. Setuju (S) diberi bobot 4
- c. Netral (N) diberi bobot 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1

### **C. Populasi Dan Sampel Penelitian**

(Nafiudin, 2019) menyatakan 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. Jumlah populasinya sejumlah 50 orang pegawai dengan rincian PNS sebanyak 36 orang dan tenaga kontrak sejumlah 14. Adapun sampling yang digunakan yaitu sampel purposive dan diperoleh sampel penelitian yaitu 36 pegawai PNS sebagai responden.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana penelitian menentukan pengambilan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri khusus yang mengenai tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

### **D. Lokasi Penelitian**

Perpustakaan Daerah Kota Bima berlokasi di jalan soekarno-hatta Kota Bima taman ria Kelurahan Monggonao Kecamatan Asakota.



### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah hal paling vital dalam suatu penelitian, oleh karena itu ada beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain :

- a. Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional dari berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu
- b. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden (Arista, 2019).
- c. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Arista, 2019)

### **F. Teknik Analisis Data**

- a. **Uji Validitas** adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya . (Sugiyono, 2016) menjelaskan bahwa biasanya syarat minimum untuk dianggap valid dan memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,300$  atau lebih. Jadi, kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid.
- b. **Uji Reliabilitas** adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan/pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. (Kurniasari & Oktarina, 2020) menjelaskan bahwa syarat untuk menyatakan bahwa butir instrumen dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai Cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alfa  $\geq 0,6$ ) dan apabila nilainya berbeda dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya.

#### **c. Uji Asumsi Klasik**

##### 1) Uji Normalitas

Menurut (Rachmadi et al., 2020) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengambilan keputusan normalitas yaitu dengan melihat tabel kolmogrov Smirnov. Jika nilai sig. Lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya jika kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Menurut (Rahmadhani, 2018) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya jika nilai Tolerance lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai VIF  $< 10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai VIF  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinearitas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Nafiudin, 2019) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah mode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Yang bertujuan untuk memeriksa model regresi apakah terdapat disparitas selisih dari residual satu persepsi dengan survei lainnya. Peneliti menggunakan grafik guna menunjukkan pola titik-titik pada scatterplot regression, jika gambar menyebar dalam bentuk tidak jelas dan berada pada sumbu Y di bawah angka 0, maka itu tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

## 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode 1 dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) Menurut (Indarwati, 2020) uji korelasi dilakukan dengan metode Durbin Watson (DW). Dasar penelitian ada atau tidaknya kasus auto korelasi didasari oleh kaidah sebagai berikut :

- a) jika d (durbin Watson) lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) jika d (durbin Watson) terletak antara dU dan (4-dU) yang berarti tidak ada auto korelasi.
- c) jika d (durbin Watson) terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL) maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (tidak dapat disimpulkan)

### **d. Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda adalah model regresi linear dengan melihat lebih dari satu variabel bebas, yang digunakan untuk memprediksikan pengaruh masing-masing variabel.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (kualitas layanan)

X1 = Variabel Independen (kompetensi pegawai)

X2 = Variabel independen (pelatihan)

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel

e = Standar Error

**e. Koefisien Korelasi Berganda**

Menurut (Guntara & Suryani, 2017) korelasi parsial digunakan untuk analisis atau pengujian hipotesis apabila peneliti bermaksud untuk mengetahui keeeratan hubungan antara variabel independen dengan dependen.

**f. Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

**g. Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial dengan t test dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap dependen. Hasil dari uji t sendiri didapatkan dengan membandingkan t hitung dan t tabel, yang dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel dengan tingkat kepercayaan 95% atau ( $p\text{-value} < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima, yang artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Menurut (Risparyanto, 2017), berikut kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika t hitung  $>$  t tabel dan nilai sig.  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima
- 2) Jika t hitung  $<$  t tabel dan nilai sig.  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak

**h. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan dengan F test ini pada dasarnya dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F didapatkan dari membandingkan F hitung dengan F tabel, dengan tingkat kepercayaan 95% atau ( $p\text{-value} < 0,05$ ) maka hipotesis diterima, yang artinya variabel independen yang diuji secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menurut (Arista, 2019) menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika dan F hitung  $>$  F tabel dan nilai sig.  $< 0,05$  maka hipotesis diterima
- 2) Jika dan F hitung  $<$  F tabel dan nilai sig.  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak

## HASIL PENELITIAN

### 1. Pembahasan Hasil Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

VARIABEL	r hitung	NILAI BATAS	KETERANGAN
KOMPETENSI (X1)	0,651	0,300	Valid
	0,778	0,300	Valid
	0,686	0,300	Valid
	0,774	0,300	Valid
	0,707	0,300	Valid
	0,777	0,300	Valid
	0,597	0,300	Valid
	0,696	0,300	Valid
	0,455	0,300	Valid
	0,480	0,300	Valid
PELATIHAN (X2)	0,730	0,300	Valid
	0,823	0,300	Valid
	0,592	0,300	Valid
	0,765	0,300	Valid
	0,719	0,300	Valid
	0,766	0,300	Valid
	0,727	0,300	Valid
	0,726	0,300	Valid
	0,525	0,300	Valid
	0,534	0,300	Valid
KUALITAS LAYANAN (X3)	0,669	0,300	Valid
	0,817	0,300	Valid
	0,655	0,300	Valid
	0,819	0,300	Valid
	0,689	0,300	Valid
	0,593	0,300	Valid
	0,548	0,300	Valid
	0,671	0,300	Valid
	0,450	0,300	Valid
	0,579	0,300	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

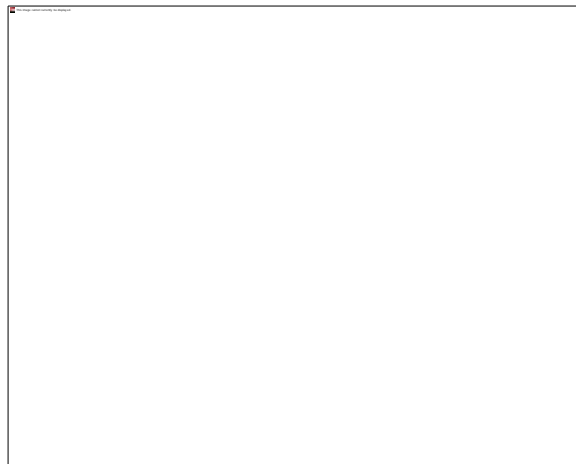
Hasil pengujian validitas variabel kompetensi (X1), pelatihan (X2), dan kualitas layanan (Y) pada tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada setiap item pernyataan  $> 0,300$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel dalam penelitian ini “**valid**”.

**b. Hasil Uji Reliabilitas****Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,854	Reliabel
Pelatihan (X2)	0,879	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,845	Realibel

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji pada tabel 2 diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada setiap variabel dinyatakan “**reliabel**”, karena nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,600. Artinya butir-butir pernyataan dalam kusioner memiliki konsistensi mengukur variabel.

**c. Uji Asumsi Klasik****1. Uji Normalitas****Gambar 1. Uji Normalitas**

Suatu dikatakan berdistribusi normal jika lingkaran plot mengikuti garis diagonal, dapat dilihat pada grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* diatas, data menunjukkan bahwasannya lingkaran mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas**

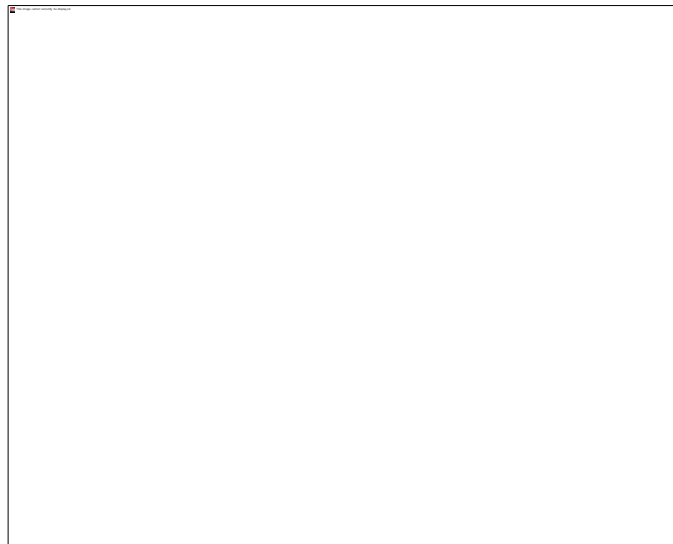
Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,686	2,588		,652	,519		
1 Kompetensi	,676	,109	,688	6,176	,000	,342	2,922
Pelatihan	,249	,100	,277	2,487	,018	,342	2,922

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan output SPSS pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF <10,00 atau nilai tolerance >0,10 pada variabel kompetensi (X1), pelatihan (X2) menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

## 3. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Uji heteroskedastisitas**

Suatu data dikatakan terjadi residual apabila lingkaran tidak menyebar secara merata pada grafik *scatterplot*. Dapat dilihat pada gambar 2 grafik *scatterpot* diatas diketahui bahwa lingkaran/plot menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. Uji autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,927 <sup>a</sup>	,860	,851	2,127	2,279

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber data : Data diolah, 2023

Dari hasil tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai Durbin-Watson (d) yang dihasilkan adalah sebesar 2,279. Selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel durbin watson pada signifikansi 5% dengan rumus  $(k ; N)$ . Adapun jumlah variabel independen adalah 2 atau “k”= 2, sementara jumlah sampel atau “N”=36, maka  $(k ; N)=(2 ; 36)$ . Angka ini kemudian kita liat pada distribusi nilai tabel durbin watson. Maka ditemukan nilai dL sebesar 1,354 dan dU sebesar 1,587.

Nilai Durbin Watson (d) sebesar 2,279 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,587 dan kurang dari  $(4-du) 4-1,587 = 2,413$  atau nilai DW berada diantara Du dan 4-Du yaitu  $1,587 < 2,279 < 2,413$  Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji durbin watson diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

#### d. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,686	2,588		,652	,519		
Kompetensi	,676	,109	,688	6,176	,000	,342	2,922
Pelatihan	,249	,100	,277	2,487	,018	,342	2,922

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 analisis regresi berganda diastis diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2$$

$$Y = 1,686 + 0,676 X_1 + 0,249 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai *costanta* yaitu 1,686 artinya jika variabel kompetensi, pelatihan nilainya adalah 0 maka kualitas layanan nilainya sebesar 1,686 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel kompetensi ( $X_1$ ) yang diperoleh sebesar 0,676 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kompetensi ( $X_1$ ) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,676.
- c. Koefisien regresi variabel pelatihan ( $X_2$ ) yang diperoleh sebesar 0,249 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan pelatihan ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,249.

e. **Koefisien Korelasi Berganda**

**Tabel 6. Koefisien Korelasi Berganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,927 <sup>a</sup>	,860	,851	2,127	2,279

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber data : Data diolah, 2023

Dari tabel 6 diatas diperoleh nilai korelasi adalah 0,927. Hasil tersebut menunjukkan keeratan hubungan variabel kompetensi pegawai dan pelatihan secara bersama-sama terhadap kualitas layanan. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut :

**Tabel 7. Tingkat Keeratan Hubungan Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan 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

Sumber : Sugiyono (2016)

Nilai R sebesar 0,927 berada pada interval 0,80–1,000 dengan tingkat hubungan **Sangat Kuat**. Dapat disimpulkan bahwa tingkat keeratan hubungan antara variabel kompetensi dan pelatihan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima memiliki tingkat hubungan **Sangat Kuat**.



## f. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,927 <sup>a</sup>	,860	,851	2,127	2,279

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber data : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 8 diatas diperoleh nilai koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,860 yang berarti bahwa besarnya kontribusi pengaruh kompetensi , dan pelatihan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima adalah sebesar 86,0% sisanya 14,0% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## g. Uji t (Parsial)

Tabel 9. Uji t (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,686	2,588		,652	,519		
1 Kompetensi	,676	,109	,688	6,176	,000	,342	2,922
Pelatihan	,249	,100	,277	2,487	,018	,342	2,922

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah,2023

### H1: Kompetensi berpengaruh signifikan Secara Parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima

Dari hasil uji pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 6,176 dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 36-2-1) = t(0,025;33) = 2,035$ . Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $6,176 > 2,035$ ) serta nilai sig  $0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H1 diterima**. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin bagus kompetensi pegawai, maka semakin bagus kualitas layanan dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai maka semakin kurang kualitas layanan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruki & Rukmana, (2016) menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Diana Nur Safitri dan Ade Rustiana (2017) menyatakan ada pengaruh yang positif secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

**H2: Pelatihan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima**

Dari hasil uji pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2,487 dan nilai t tabel =  $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 36-2-1) = t(0,025;33) = 2,035$ . Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,487 > 2,035$ ) serta nilai sig  $0,018 < 0,05$ , yang berarti bahwa pelatihan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H2 diterima**. Hasil penelitian ini mnejelaskan bahawa semakin bagus pelatihan yang diberikan, maka semakin bagus kualitas layanan yang diberikan dan sebaliknya semakin jarang pelatihan yang diberikan maka semakin kurang kualitas layanan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung Rachmadi, Hairudin, Heylin Idelia Jayasinga (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

**h. Uji f (Simultan)**

**Tabel 10. Uji f (Simultan)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	915,609	2	457,805	101,147	,000 <sup>b</sup>
Residual	149,363	33	4,526		
Total	1064,972	35			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi

Sumber : Data diolah, 2023

**H3: Kompetensi dan pelatihan Terhadap Kualitas Layanan Koperasi Perpustakaan Daerah Kota Bima.**

Dari hasil uji pada tabel diatas diperoleh nilai F hitung 101,147 dengan tingkat signifkansi 0,000 lebih kecil dari taraf standat signifkansi 0,05, F tabel ( $df1 = k-1, df2 = n-k$ ) = 3,285.

Berdasarkan tabel Uji F di atas, diketahui nilai F hitung  $101,147 > 3,285$ . F tabel dan tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf standar signifikansi atau  $0,000 < 0,05$  sehingga **hipotesis H<sub>3</sub> terbukti dan diterima**, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan pelatihan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Fika Nafidatul (2018) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama kompetensi SDM, fasilitas dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di KSPPS-MUI jatim gresik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima.
- b. Pelatihan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima.
- c. Kompetensi dan pelatihan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Daerah Kota Bima.

### **2. Saran**

- a. Bagi Perpustakaan Daerah Kota Bima

Perpustakaan Daerah Kota Bima perlu memperhatikan pelatihan yang diberikan kepada pegawai yang belum pernah mengikuti pelatihan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik dan benar untuk menciptakan pegawai yang kompeten sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan instansi dan masyarakat agar kualitas layanan pegawai dapat meningkat.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan variabel yang berbeda dengan penelitian ini yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, seperti kepuasan kerja, komitmen kerja, dan motivasi kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3098>
- Bambang Irawan, S. S. M. L. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai sebagai upaya kepuasan masyarakat. *Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–37.
- Guntara, S., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelolaan, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973–986. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Indarwati, T. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Nafiudin, I. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Se-Kota Bandar Lampung. *Tesis*, 1–176.
- Rachmadi, A., Hairudin, & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Bpjs ketenaga kerjaan Lampung I. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(3), 239–253. <http://www.ejournal.unsa.ac.id/index.php/smoothing/article/view/489>
- Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 1(2), 98. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.26202>
- Safitri, dan A. R. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal EEAJ 6 (1) (2017) p-ISSN 2252-6544 e-ISSN 2502-356X*, 6(1), 120–130. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/13478>
- Sugiyono. (2016). Sugiyono, Metode Penelitian. *Uji Validitas*, 34–45.