

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

1. Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Pada awalnya Perpustakaan dikelola oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Karo (UPT) setelah terbitnya Peraturan Pemerintahan No. 41 Tahun 2007 tentang perangkat Daerah maka terbentuklah Kantor Kearsipan, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabupaten Karo sesuai dengan peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 19 Tahun 2008 tentang organisasi tata kerja lembaga teknis Kabupaten Karo. Pada tahun 2016 sesuai dengan Perda No. 5 tahun 2016 maka Kantor Kearsipan, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabupaten Karo diubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo. Lalu pada tahun 2023 pada peraturan Daerah Kabupaten Karo No. 10 tahun 2023 tentang perubahan nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.

2. Visi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Menumbuhkan minat dan budaya baca masyarakat Karo serta tertib Arsip

3. Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo merumuskan dengan memperhatikan tujuan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sebagai suatu organisasi yaitu:

- a) Meningkatkan pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan
- b) Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat
- c) Meningkatkan profesionalisme kualitas aparatur didalam menyelenggarakan organisasi kantor sebagai pelayan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi aparatur di bidang perpustakaan dan kearsipan
- d) Meningkatkan pendataan, penataan dan pengolahan Arsip sesuai dengan standar.

4. Tujuan dan Sasaran Jangka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Tujuan merupakan implementasi atau penjabaran dari misi dan merupakan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada kurun waktu tertentu satu sampai lima tahun. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah:

- a) Memberikan pelayanan Perpustakaan kepada seluruh masyarakat
- b) Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat
- c) Mewujudkan sumber daya aparatur yang profesional
- d) Meningkatkan penyelamatan dan pelestarian Arsip

5. Jam Layanan

Waktu pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah sebagai berikut: Senin-Kamis : Pukul 08.00 sd 16.00 Wib. Jumat : Pukul 08.00 sd 16.30 Wib. Pada jam-jam inilah pengguna dapat menikmati layanan-layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.

6. Jenis Layanan

- a) Layanan Sirkulasi
- b) Layanan Referensi
- c) Layanan Komputer/Internet
- d) Layanan Anak
- e) Perpustakaan Keliling
- f) Pojok Baca/ Taman baca
- g) Layanan Umum

7. Data Staf Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Peran staf perpustakaan selaku sdm di perpustakaan sangat penting dalam mengelola perpustakaan. Perpustakaan harus dikelola oleh seseorang yang mengerti akan perpustakaan. Banyak layanan yang disediakan perpustakaan, masing-masing staf perpustakaan harus memahami layanan yang disediakan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo memiliki 41 pegawai yang

berlatar belakang staf perpustakaan maupun tidak. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo adalah Ibu Dra. Rehjorena Br Purba.

Tabel 4.1 Data Pegawai

No	Nama	Jabatan
1	Dra. Rehjorena Br Purba	Kepala Dinas
2	Hotmian Sinaga, SS	Sekretaris
3	Elpita Br Perangin angin,A.Md	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4	Lenni Masniar Butar-butur, SE.,M.A.P	Analisis Kebijakan Muda
5	Nenden Rahayu, M,SSTP	Kabid. Pengolahan Layanan dan Pelestarian bahan pustaka
6	Erylasmanta Ginting,SH	Staf perpustakaan Muda
7	Hayani Febriana Br Ginting, S.Sos	Staf perpustakaan Muda
8	Jumpa Br Sembiring, SE	Pusatakawan Muda
9	Jenda Tegoh Sembiring, SE	Kabid. Pengembangan Perpustakaan
10	Sabarulin Br Sembiring, SE	Staf perpustakaan Muda
11	Dra.Nurhayati Br Surbakti, S.H.	Staf perpustakaan Muda
12	Wardatun Jumaidah Br Harahap, SH	Staf perpustakaan Muda
13	Dwisary Planyd Br Kaban, SE., MH	Kabid Penyelenggaraan Kearsipan
14	Lerianna Victoria Br Ketaren	Arsiparis Muda
15	Nurlela Elisabeth	Arsiparis Muda
16	Morina Br Tarigan, SH	Arsiparis Muda
17	Philimon A.Brahmana, SH	Pengawas Perpustakaan

18	Seba Herlina S, SH	Penyusun Rencana Kehumasan
19	Nismah Br Sembiring, SH	Penyuluh Kearsipan
20	Maya Arbina Br Ginting, A.Md	Pranata Kearsipan
21	Wenny Naszlyanti, A.Md.Kom	Pengelola Data Tata Organisasi
22	Monita Flodia Agustasia Br Sembiring, S.Sos	Ahli Pertama-Staf perpustakaan
23	Wike Br Karo, S.Ak	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan
24	Riza Akunta Tarigan, A.Md	Pengelola Bahan Pustaka
25	Nurma Khairunnisa Hasibuan, A.Md	Pengelola Perpustakaan
26	Mustika Listarina Beru Karo, A.Md	Pengelola Perpustakaan
27	Teca Perbina Br Ginting, A.Md.S.I	Pengelola Bahan Pustaka
28	Etri Trisnawati Br Ginting, A.Md	Pengelola Bahan Pustaka
29	Bramben Rifo, A.Md	Pengelola Perpustakaan
30	Tety Mandasari Br Sitepu, A.Md	Pengelola Perpustakaan
31	Gurnala C. Pakpahan, A.Md	Pranata Restorasi Arsip
32	Muhammad Yusran Ibrahim, A.Md.S.I	Pengelola Bahan Pustaka
33	Liper Suduwalin Sitanggang, A.Md	Pengelola Bahan Pustaka
34	Juliana Sartika Malau, A.Md.S.I	Pengelola Bahan Pustaka
35	Junaidi Saputra Simanullang, A.Md	Pengelola Perpustakaan
36	Mariani Br Sitepu	Penyuluh Perpustakaan
37	Nirmawati pinem, A.Md Kom	Petugas Perpustakaan

38	Solehuddin	Petugas Perpustakaan
39	Ririn Revdiani Br Ginting	Pegawai Honorer
40	Rehngenana Br Tarigan	Pengelola Perpustakaan
41	Noviantika Br Sitepu	Horner

Sumber: Ka. SDM Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

8. Struktur Organisasi

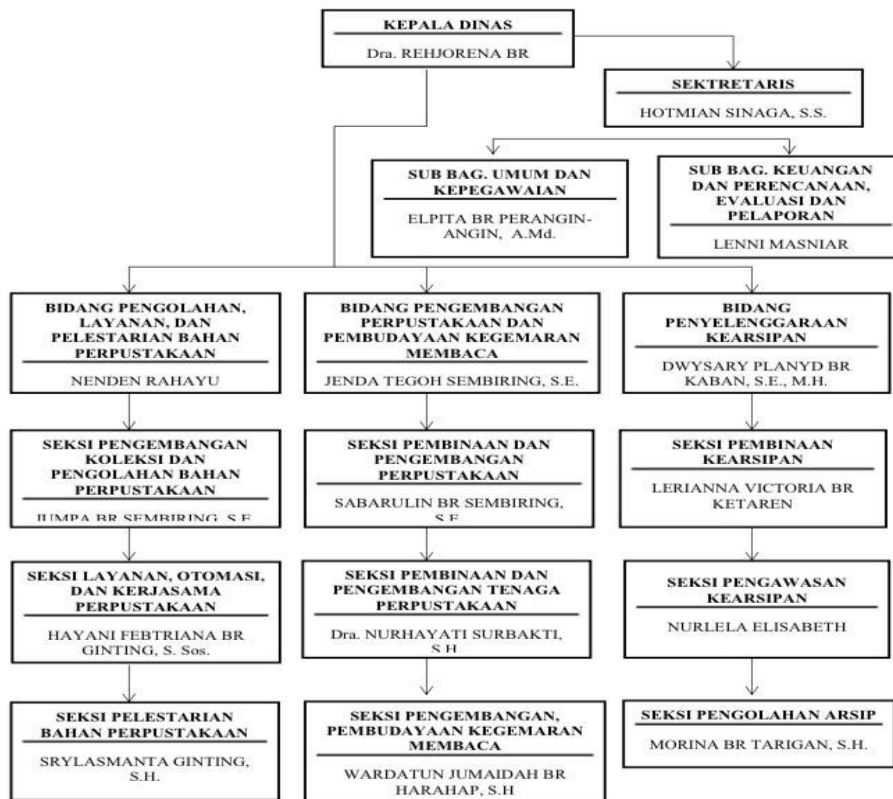
Struktur organisasi terbentuk untuk membantu dan mempercepat proses kegiatan dan kerja sesuai dengan keahlian dan jabatam masing-masing pegawai. Dengan adanya struktur organisasi dapat diketahui tentang kedudukan, tugas serta tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam suatu instansi seperti perpustakaan.

Gambar 4.1



BAGAN ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KABUPATEN KARO

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner yang sudah di sebar kepada para responden yang dituju. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 16 pertanyaan dari variabel Perilaku Asertif (X) dan 7 pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan (Y) dengan kriteria penilaian menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 1 sampai 5.

1. Deskripsi Data Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Pahlawan No.1, Padang Mas, Kec. Kabanjahe, Kabupaten Karo yang berjumlah 43 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi yang ada sebanyak 43 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* atau disebut juga total sampling, teknik ini biasanya dilakukan jika populasi kurang dari 100, maka seluruh populasinya dijadikan sampel penelitian. Sampel diambil dari seluruh bagian yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo. Penyebaran kuesioner dibagikan secara online oleh peneliti kepada setiap responden kurang lebih selama 7 hari, mulai dari tanggal 17 Juli hingga 22 Juli 2023. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, skor dari masing-masing variabel dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi Data Penelitian

		Statistics	
		TX	TY
N	Valid	40	40
	Missing	0	0
Mean		65.25	47.53
Std. Error of Mean		1.247	2.323
Median		64.00	52.50
Mode		64	56
Std. Deviation		7.889	14.690
Variance		62.244	215.794
Skewness		-.137	-.758
Std. Error of Skewness		.374	.374

Kurtosis	.531	-.210
Std. Error of Kurtosis	.733	.733
Range	36	56
Minimum	44	14
Maximum	80	70
Sum	2610	1901

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa skor untuk variabel perilaku asertif skor rata-rata 65,25, median 64,00, modus sebesar 64, standart deviasi sebesar 7.889, varians sebesar 62,244, minimum 44, maximum 80, dan skor total sebesar 2610. Untuk variabel kualitas pelayanan skor rata-rata sebesar 47,53, median 52,50, modus sebesar 56, standart deviasi 14,690, varians sebesar 215,794, nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 70, dan total skor keseluruhan berjumlah 1901.

a. Distribusi Frekuensi

Deskripsi data berikut ini berisi informasi data masing-masing variabel penelitian. Deskripsi data ini menyajikan frekuensi kategori variabel untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat sebagai berikut:

1) Perilaku Asertif

Data yang diperoleh dari responden pada penelitian ini diperoleh skor terendah 44 dan skor tertinggi 80. Dari hasil perhitungan statistic dengan menggunakan IDM SPSS *Statistic* versi 28, distribusi frekuensi perilaku asertif dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Deskripsi Frekuensi Perilaku Asertif

PERILAKU ASERTIF (X)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44	1	2.5	2.5	2.5
	52	2	5.0	5.0	7.5
	56	2	5.0	5.0	12.5
	57	2	5.0	5.0	17.5
	60	1	2.5	2.5	20.0

61	2	5.0	5.0	25.0
62	1	2.5	2.5	27.5
63	4	10.0	10.0	37.5
64	7	17.5	17.5	55.0
65	2	5.0	5.0	60.0
67	2	5.0	5.0	65.0
68	1	2.5	2.5	67.5
69	2	5.0	5.0	72.5
70	3	7.5	7.5	80.0
72	1	2.5	2.5	82.5
73	2	5.0	5.0	87.5
75	1	2.5	2.5	90.0
79	1	2.5	2.5	92.5
80	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, diketahui nilai minimal perilaku aserif adalah 44. Sedangkan nilai tertinggi adalah 80. Diketahui juga mean dengan nilai 65,25 dan standart deviasi dengan nilai 7,889. Sehingga dapat diketahui hasil dari kategorisasi tingkat tinggi, sedang, rendah pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Kategorisasi

Kategori	Rumus	Hasil
Tinggi	$X > (M + 1SD)$	$X > 73$
Sedang	$(M - 1SD) \leq X \leq (M + 1SD)$	$57 < X < 73$
Rendah	$X < (M - 1SD)$	$X \leq 57$

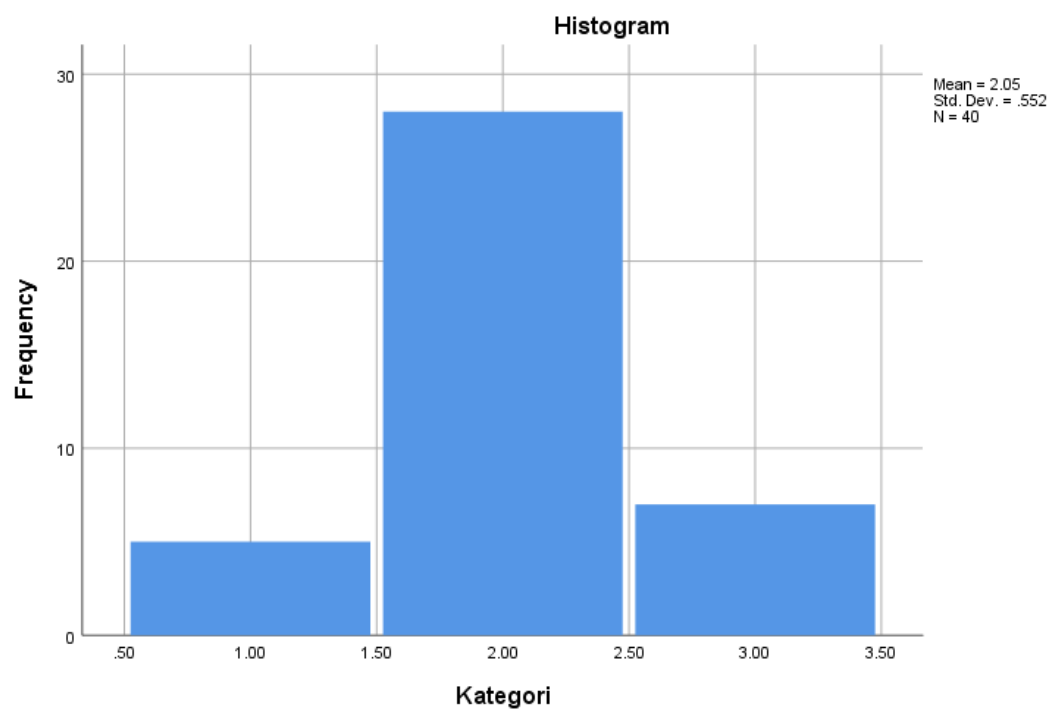
Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa perilaku asertif dikategorikan tinggi apabila memperoleh nilai 73 keatas; dikategorikan sedang apabila memperoleh nilai lebih dari 57 kurang dari 73; dan dikategorikan rendah apabila memperoleh nilai 57 kebawah. Pemaparan hasil persentase berdasarkan pada kategorisasi tersebut dapat dilihat melalui tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase

		Kategori			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Rendah	5	12.5	12.5	12.5
	Sedang	28	70.0	70.0	82.5
	Tinggi	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Menurut tabel 4.5 dan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa frekuensi perilaku asertif siswa dengan kategori rendah berjumlah 5, kategori sedang berjumlah 28, dan kategori tinggi berjumlah 7. Sedangkan persentasinya dengan kategori sedang berjumlah 12,5%, kategori rendah berjumlah 70%, dan kategori tinggi berjumlah 17,5%.

Gambar 4.2 Histogram Perilaku Asertif



2) Kualitas Pelayanan

Data yang diperoleh dari responden pada penelitian ini diperoleh skor terendah 44 dan skor tertinggi 80. Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan IDM SPSS *Statistic* versi 28, distribusi frekuensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 14	2	5.0	5.0	5.0
22	1	2.5	2.5	7.5
23	1	2.5	2.5	10.0
28	3	7.5	7.5	17.5
31	1	2.5	2.5	20.0
35	1	2.5	2.5	22.5
36	1	2.5	2.5	25.0
41	1	2.5	2.5	27.5
42	1	2.5	2.5	30.0
43	1	2.5	2.5	32.5
45	1	2.5	2.5	35.0
46	1	2.5	2.5	37.5
47	1	2.5	2.5	40.0
48	1	2.5	2.5	42.5
50	1	2.5	2.5	45.0
52	2	5.0	5.0	50.0
53	4	10.0	10.0	60.0
55	1	2.5	2.5	62.5
56	5	12.5	12.5	75.0
58	1	2.5	2.5	77.5
60	4	10.0	10.0	87.5
63	1	2.5	2.5	90.0
64	2	5.0	5.0	95.0
70	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, diketahui nilai minimal kualitas pelayanan adalah 14. Sedangkan nilai tertinggi adalah 70. Diketahui juga mean dengan nilai 47,53 dan standart deviasi dengan nilai 14,69. Sehingga dapat diketahui hasil dari kategorisasi tingkat tinggi, sedang, rendah pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Kategorisasi

Kategori	Rumus	Hasil
Tinggi	$X > (M + 1SD)$	$X > 62$
Sedang	$(M - 1SD) \leq X \leq (M + 1SD)$	$33 < X < 62$
Rendah	$X < (M - 1SD)$	$X \leq 33$

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa kualitas pelayanan dikategorikan tinggi apabila memperoleh nilai 62 keatas; dikategorikan sedang apabila memperoleh nilai lebih dari 33 kurang dari 62; dan dikategorikan rendah apabila memperoleh nilai 33 kebawah. Pemaparan hasil persentase berdasarkan pada kategorisasi tersebut dapat dilihat melalui tabel 4.5 berikut:

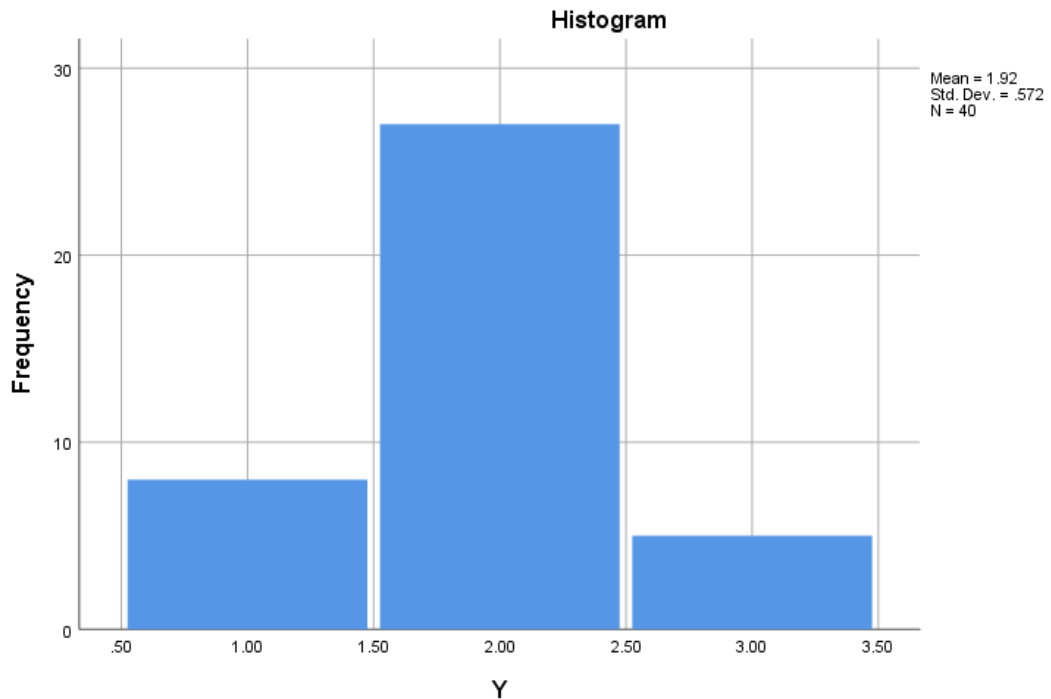
Tabel 4.8 Frekuensi dan Persentase

		Kategori			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Rendah	8	20.0	20.0	20.0
	Sedang	27	67.5	67.5	87.5
	Tinggi	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Menurut tabel 4.8 dan gambar 4.3 dapat diketahui bahwa frekuensi kualitas pelayanan dengan kategori rendah berjumlah 8, kategori sedang berjumlah 27, dan kategori tinggi berjumlah 5. Sedangkan persentasi dengan

kategori sedang berjumlah 20%, kategori rendah berjumlah 67,5%, dan kategori tinggi berjumlah 12,5%.

Gambar 4.3 Histogram Kualitas Pelayanan



2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut. Uji asumsi klasik harus dipenuhi agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Apabila ada salah satu syarat yang tidak terpenuhi maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengambilan keputusan uji normalitas residual sebagai berikut:

- a. Jika nilai Asymp. Sig 2-tailed $> 0,05$ maka nilai residual data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Asymp. Sig 2-tailed $< 0,05$ maka nilai residual data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.9
Uji
Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.20108064
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.087
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan tabel diatas, nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Maka nilai residual data dapat dikatakan normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada setiap variabel di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa uji heteroskedastisitas seperti uji park, uji *spearman rho*, melihat grafik. Namun disini peneliti menggunakan uji heteroskedastisitas dengan uji *sperman rho*. Uji *sperman rho* merupakan salah satu cara untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas secara akurat.

Uji *sperman rho* dilakukan dengan cara mengkolerasikan variabel independen dengan residual. Apabila terjadi gejala atau masalah

heterokedastisitas, akan mengakibatkan sebuah keraguan (ketidakakuratan pada suatu hasil analisis regresi). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.10 Uji Heteroksidatisitas

			Perilaku Asertif	Unstandardized Residual	
P ed o m an uji sp ea rm an rh o yaitu:	Correlations				
	Spearman's rho	Perilaku Asertif	Correlation Coefficient	1.000	.114
			Sig. (2-tailed)	.	.467
			N	43	43
		Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.114	1.000
			Sig. (2-tailed)	.467	.
			N	43	43

- Jika nilai Sig. 2-tailed ($> 0,05$) maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
- Jika nilai Sig. 2-tailed ($< 0,05$) maka kesimpulannya terjadi gejala heterokedastisitas.

Dari tabel diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05.

3. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk memprediksikan pengaruh variabel bebas (perilaku asertif) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan), persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini, adalah $Y = a + bX$. Hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS

versi 28, berupa koefisien untuk variabel independen (perilaku asertif). Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan suatu persamaan. Untuk mengetahui hasil perhitungan persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Uji Regresi Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.510	6.161

a. Predictors: (Constant), TY

Berdasarkan pada hasil uji regresi pada tabel diatas, maka koefisien determinasi yang ditemukan sebesar 0,517. Maka dari tabel tersebut dikatakan bahwa terdapat pengaruh komunikasi interpersonal teman sebaya terhadap perilaku asertif staf perpustakaan sebesar 51,7%. Sedangkan sisanya, sebesar 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Tabel 4.12 Koefisien Regresi Linier

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.064	6.364		3.728	.000
	TX	.448	.051	.719	8.717	.000

a. Dependent Variable: TY

Dari tabel koefisien di atas, kolom B pada pada konstanta (a) adalah 24,064. Sedangkan, (b) adalah 0,448. Sehingga, persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut, $Y = a + bX$ atau $24,064 + 0,448 X$. Adapun persamaan regresi linier sederhana tersebut di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta = 24,064. Hal ini berarti bahwa apabila faktor kualitas layanan tidak ada peningkatan atau konstan, maka pemanfaatan koleksi akan tetap sebesar 43,150.
- b. Koefisien X = 0,448. Hal ini berarti bahwa apabila nilai kualitas layanan naik satu satuan, maka nilai pemanfaatan koleksi akan meningkat 0,448 satuan. Artinya, dengan semakin meningkatnya perilaku asertif terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan persamaan regresi di atas, artinya dengan semakin meningkatnya perilaku asertif staf perpustakaan mana kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

4. Uji Hipotesis (t)

Tabel 4.13 Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.064	6.364		3.728	.000
	TX	.448	.051	.719	8.717	.000

a. Dependent Variable: TY

Hipotesis:

H_0 : Variabel Independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen

H_1 : Variabel Independen tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Hasil uji t pengaruh variabel perilaku asertif terhadap kualitas pelayanan yang tersaji pada tabel diatas diperoleh t hitung sebesar 8,717 > dari t tabel 2,024 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil < dari 0,05 maka h_0 **diterima** dan h_1 ditolak. Artinya perilaku asertif staf perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

a) Perilaku Asertif Staf Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Berdasarkan pada Analisis hasil penelitian, ditemukan bahwa mayoritas staf perpustakaan memiliki perilaku asertif yang sedang. Artinya mayoritas staf perpustakaan sudah memiliki kemampuan dalam mengungkapkan perasaan dan menyampaikan pendapat dengan tegas serta mampu menghargai hak dan kebutuhan orang lain. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil kategorisasi dimana dari 40 staf perpustakaan, sebanyak 28 staf perpustakaan dengan persentase 70% memiliki tingkat perilaku asertif pada kategori sedang yang berarti bahwa staf perpustakaan pada kategori ini memiliki kemampuan dalam mengungkapkan perasaannya kepada orang lain. Sedangkan sisanya sebanyak 7 staf perpustakaan dengan persentase 17,5% staf perpustakaan memiliki tingkat perilaku asertif yang tinggi dan 5 staf perpustakaan dengan persentase 12,5% memiliki tingkat perilaku asertif dengan kategori rendah yang berarti bahwa staf perpustakaan tersebut belum mampu untuk menyampaikan pendapat dan perasaannya dan belum mampu menghargai hak dan kewajiban orang lain.

Staf perpustakaan dengan perilaku asertif yang tinggi cenderung mampu untuk mengungkapkan kebutuhan dan idenya, serta memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Meskipun begitu, orang lain dapat menghormati apa yang ia ungkapkan karena setiap apa yang diungkapkan ia akan mempertimbangkan kebutuhan orang lain juga. Sehingga, secara tidak langsung ia telah menghormati kebutuhan orang lain (Berko, Roy, & W., 2010). Meskipun banyak staf perpustakaan yang tidak bersikap asertif, mereka memiliki alasan kuat terhadap perilakunya. Rata-rata alasan banyak staf yang belum berperilaku asertif disebabkan karena lingkungan kerja yang baru, kurang pandai beradaptasi, kurang keberanian untuk mengungkapkan sesuatu, dan lain lain. Menurut (Berko, Roy, & W., 2010) seseorang yang mampu berperilaku asertif akan memperoleh kenyamanan.

Namun apabila dari faktor lingkungan sosial yang kurang mendukung, tidak mungkin staf perpustakaan akan memperoleh kenyamanan tersebut.

Perilaku asertif merupakan suatu kemampuan untuk mengungkapkan perasaan, kemampuan untuk mengungkapkan keyakinan dan pikiran secara terbuka, dan mempertahankan hak pribadi (Steven, 2006). Semakin aktif seseorang dalam mengungkapkan kebutuhan dan pendapat, semakin banyak tujuan yang dapat ia capai (Berko, Roy, & W., 2010).

Perilaku asertif memiliki banyak manfaat untuk perkembangan diri siswa. Menurut (Purba dan Pratiwi, 2012) manfaat perilaku asertif antara lain:

1. Orang menyadari peran dan keberadaan diri, membuka peluang-peluang baru.
2. Memperoleh banyak teman dan lebih mudah bekerja sama.
3. Memudahkan diplomasi dan mempengaruhi orang lain.
4. Membuat orang merasa dihargai karena kepentingan dan kebutuhannya terakomodasi.

Staf perpustakaan yang berperilaku asertif akan dapat memposisikan dirinya tanpa perlu mendiskriminasi hak orang lain. Orang lain akan sangat mudah menerima pendapat staf perpustakaan yang asertif tanpa cemas ataupun penolakan secara agresif. Sehingga staf perpustakaan disukai oleh banyak orang secara murni bukan dengan terpaksa. Perkembangan sosial staf perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah kematangan. Kemampuan bersosialisasi memerlukan kematangan fisik maupun psikis., serta dapat mempertimbangkan dalam proses sosial, memberi dan menerima pendapat orang lain, memerlukan kematangan intelektual dan emosional. Disamping itu, kemampuan berbahasa pun ikut pula menentukan. Dengan demikian, untuk mampu bersosialisasi dengan baik diperlukan kematangan fisik sehingga setiap orang fisiknya telah mampu menjalankan fungsinya dengan baik. (Sit, 2017)

b) Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Berdasarkan pada analisis hasil penelitian, ditemukan bahwa mayoritas staf perpustakaan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang sedang. Artinya, perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik di perpustakaan. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil kategorisasi dimana dari 40 staf perpustakaan, sebanyak 27 staf perpustakaan dengan persentase 67,5% memiliki tingkat kualitas pelayanan pada kategori sedang. Sedangkan sisanya, sebanyak 5 staf dengan persentase 12,5 % memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dan 8 staf perpustakaan dengan persentase 20% memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah.

Dari penjelasan diatas, kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sudah baik dapat dilihat dari hasil penelitian yang di jawab oleh responden. Berdasarkan pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik seperti bahan pustaka yang cukup banyak, tempat membaca, tersedia komputer, dan staf perpustakaan mampu melayani dengan perhatian dan mampu menjalin hubungan baik dengan para pemustaka. Walaupun ada hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rendah karena ada beberapa indicator yang belum sesuai dengan yang diharapkan.

Namun, dari hasil yang didapatkan pada penjelasan diatas, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yakni penelitian Budi Santoso

(2018) tentang analisis perilaku asertif staf perpustakaan di bagian layanan di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif menggunakan analisis mean dan grand mean yang menunjukkan bahwa perilaku asertif di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berada pada tingkat tinggi. Dan terdapat hubungan yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi perilaku asertif seseorang untuk merasa nyaman dan aman serta dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

Staf perpustakaan sebaiknya mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya guna memberikan kesan baik perpustakaan. Pernyataan menurut (Iskandar, 2020) dikatakan bahwa staf perpustakaan bertugas untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka dengan sebaik-baiknya, mengelola informasi, dan menyebarkan informasi dengan senantiasa mempelajari karakteristik dari pemustaka sehingga kebutuhan pemustaka dapat dipenuhi.

Menurut asumsi peneliti, sikap asertif staf perpustakaan berbanding lurus dengan kepuasan atas kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna maupun staf perpustakaan lain. Implikasi dari perilaku asertif yang dapat membuat pemustaka merasa puas adalah ketika sebagai staf perpustakaan sebagai penyedia layanan professional mampu melayani dengan sikap terbuka kepada pemustaka yang menunjukkan rasa hormat dan pemustaka mendapat gambaran perasaan kita sehingga muncul rasa nyaman dan aman serta tidak takut untuk menyampaikan keluhan kepada staf perpustakaan dan menciptakan rasa senang dan kenyamanan tersendiri di dalam diri staf perpustakaan. Oleh karenanya perilaku asertif sangatlah berkaitan dengan kualitas pelayanan di perpustakaan.

c) Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap 40 staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo, ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara perilaku asertif staf perpustakaan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil penelitian dimana nilai signifikan menunjukkan pada angka 0.000, berarti $p < 0,05$ atau lebih rincinya dapat diketahui melalui nilai t tabel sebesar 2.024, berarti t tabel < 8.717 . sedangkan nilai R square berada pada angka 0.517. bahwa berarti pengaruh perilaku asertif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo sebesar 51.7%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hasna Hani Shobari (2022), yaitu perilaku asertif staf perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Budhi Santoso (2018), bahwa perilaku asertif sangat penting dimiliki oleh staf perpustakaan dan memiliki pengaruh terhadap layanan di perpustakaan. Pengaruh yang signifikan dari perilaku asertif pustakawan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo dapat dilihat pada saat pustakawan mampu bersikap tegas seperti halnya ketika pemustaka menanyakan hal-hal di luar lingkup perpustakaan maka pustakawan menolak memberikan jawaban karena hal tersebut diluar wewenang pihak perpustakaan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku asertif pustakawan mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hal ini nampak pada variabel kualitas pelayanan yang baik mencakup bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang dapat dijelaskan dengan ruangan yang nyaman, fasilitas yang memadai, pustakawan yang berpenampilan sopan, pustakawan selalu sedia melayani pemustaka dengan maksimal, serta sikap pustakawan yang baik, aman, peduli, dan sopan dalam memberikan pelayanan.

d) Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

a. Pemberian tugas dan tanggung jawab serta rasa aman dan nyaman kepada staf perpustakaan dapat berpengaruh kepada pencapaian perilaku asertif.

b. Kemampuan bersosialisasi mempunyai pengaruh terhadap perilaku asertif. Ketika staf perpustakaan memiliki perilaku asertif yang tinggi maka akan memberikan kenyamanan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik.

c. Kemampuan organisasional yang dimiliki staf perpustakaan dapat berpengaruh terhadap perilaku asertif.

Staf perpustakaan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi tentunya mempunyai dedikasi dan keinginan untuk memberikan hal hal yang lebih terhadap sekitarnya dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait dan staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif agar

dapat staf perpustakaan mampu berperilaku asertif tanpa adanya tekanan maupun rasa takut di dalam dirinya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN