

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga dalam suatu organisasi, karena keberhasilan suatu pekerjaan itu ditentukan oleh manusia yang melakukannya, bukan pada alat yang digunakan. Maka dari itu, manusia sebagai salah satu faktor keunggulan kompetitif di suatu organisasi harus dikembangkan dan diolah secara maksimal. Pentingnya pengembangan sumber daya manusia ini dikatakan oleh Gintings (2011), pengelolaan serta pengembangan sumber daya manusia yang terprogram dengan baik, akan menghasilkan sumber daya manusia yang dapat menjadi pilar utama dalam keberhasilan dan keunggulan suatu organisasi. Hal ini juga sejalan dengan yang dikatakan oleh Basri Rusdiana (2015) yang mengatakan potensi yang dimiliki manusia perlu di kembangkan melalui proses pembentukan sumber daya manusia supaya bisa terwujudnya manusia yang berkualitas sesuai dengan standar dan tujuan pengembangan suatu organisasi. Dari kedua pendapat di atas menunjukan bahwa manusia sebagai sumber daya organisasi sangat dibutuhkan dan layak untuk dikembangkan sedemikian rupa untuk keberlangsungan dan tercapainya tujuan dari suatu organisasi.

Mengembangkan sumber daya manusia dalam suatu perpustakaan terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan, salah satunya adalah melalui pendidikan dan pelatihan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kompetensi, dan sikap profesional. Menurut Gintings (2011) pendidikan dan pelatihan adalah proses peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar sesuai dengan lingkungan dan perkembangan terkini, dan perkembangan tersebut berkaitan dengan kebutuhan individu, metode kerja, serta perkembangan zaman. Sedangkan menurut Hasibuan (2010) pendidikan dan pelatihan adalah upaya organisasi untuk meningkatkan keahlian akademis, konseptual, dan etika pekerja.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan suatu proses atau upaya yang bertujuan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Pendidikan dan pelatihan ini ditujukan untuk peningkatan kompetensi terkait dengan berbagai kebutuhan seperti tuntutan lingkungan, perkembangan zaman, dan pengembangan kinerja pegawai. Dengan demikian, pendidikan dan pelatihan ditujukan untuk memperkaya pengetahuan, kemampuan, dan sikap individu sesuai dengan dinamika lingkungan dan perkembangan zaman yang baru.

Pada program pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang ingin dicapai dari segi individu maupun organisasi, maka dari itu perlu sekali mengikuti atau bahkan menyelenggarakan program diklat ini secara efektif untuk dapat memenuhi kebutuhan para pegawai maupun organisasinya. Efektivitas sendiri merujuk pada kemampuan hasil pekerjaan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Tingkat efektivitas suatu program dapat diukur dengan membandingkan

antara rencana yang telah ditentukan dan hasil yang dicapai. Dengan kata lain, efektivitas program adalah cara untuk menilai sejauh mana program berhasil menjalankan rencana awal dan mencapai tujuan akhirnya. Menurut Makmur (2015), efektivitas suatu program mencakup kegiatan yang menunjukkan sejauh mana kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang dicapai, di mana kesesuaian ini mencakup harapan, implementasi, dan hasil akhir. Sedangkan efektivitas pendidikan dan pelatihan ditentukan oleh ketepatan model dan metode yang sesuai dengan kebutuhan serta kepuasan dari semua pihak (Gintings, 2011).

Program pendidikan dan pelatihan merupakan program yang sering diselenggarakan serta diikuti oleh pustakawan di perpustakaan Universitas Diponegoro setiap tahunnya, dengan tujuan dari program ini adalah membentuk dan membangun pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan. Agar penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan berjalan dengan lancar, program diklat harus dilakukan dengan cara seefektif mungkin dalam memenuhi harapan dan mencapai tujuan programnya di perpustakaan. Menurut Rivai (2016) menyatakan bahwa terdapat komponen yang berperan pada keefektifan dan berjalannya program pendidikan dan pelatihan yaitu:

1. Instruktur/pelatih

Instruktur atau pelatih adalah individu yang memiliki tanggung jawab, tugas, dan hak penuh dalam melaksanakan kegiatan diklat kepada peserta diklat di bidangnya. Mereka diharapkan dapat memberikan lingkungan belajar yang tenang dan efektif dalam mentransfer pengetahuan kepada peserta diklat. Aspek penting dari diklat dapat berjalan adalah memilih pelatih yang memiliki keterampilan,

pengalaman, dan pengetahuan konseptual yang tepat di bidangnya untuk melatih orang lain. Maka dari itu kualitas instruktur atau pelatih sangat berpengaruh kepada pengembangan kualitas peserta. Maka dari itu, instruktur harus memiliki beberapa kemampuan penting, yaitu: (1) penguasaan materi, (2) kemampuan dalam menyusun materi, (3) kemampuan memilih dan mengembangkan metode pembelajaran, (4) kemampuan menggunakan media dan sumber-sumber elektronik, (5) kemampuan mengelola kelas, dan (6) kemampuan berkomunikasi.

2. Peserta

Dalam mengikuti diklat, peserta diklat cenderung memiliki latar belakang yang beragam, baik dari segi pendidikan, pengalaman kerja, usia, motivasi, dan lain-lain. Keberagaman ini cenderung akan menghambat pelaksanaan diklat karena perbedaan daya tangkap, persepsi, serta daya tangkap peserta terhadap materi yang diberikan, maka dari itu penting memahami karakteristik peserta dalam perencanaan dan pelaksanaan diklat. Ada beberapa karakteristik dalam diri peserta diklat yang akan mempengaruhi diklat, yaitu: (1) kesanggupan memahami pelajaran, (2) motivasi dan ketekunan peserta, (3) waktu untuk belajar, (4) kebutuhan berprestasi (*need of achievement*).

3. Materi

Materi dalam program pendidikan dan pelatihan mengacu pada kebutuhan dari organisasi dan kesesuaian dari tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Dalam pembagian materi terdapat dua komponen yaitu materi dari diklat harus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai diklat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi, jabatan, dan individu. Maka dari itu keempat komponen ini berfungsi sebagai alat

utama untuk mencapai tujuan pembelajaran dan memastikan bahwa peserta diklat dapat menguasai topik yang diajarkan dengan efektif dan efisien.

4. Metode

Metode dalam program pendidikan dan pelatihan mengacu pada tata cara atau pendekatan yang akan digunakan untuk menyampaikan materi kepada peserta. Metode ini mencakup teknik, strategi, dan prosedur yang dirancang untuk membantu peserta mencapai tujuan pembelajaran dan pengembangan keterampilan yang ingin dicapai. Dalam metode diklat terdapat dua indikator yang penting yaitu indikator pelaksanaan dan evaluasi. Metode pelaksanaan merupakan cara atau prosedur yang dilakukan dalam proses pendidikan dan pelatihan. Dan metode evaluasi adalah parameter yang digunakan untuk mengukur efektivitas metode dalam mencapai tujuan diklat. Kedua indikator ini akan membantu menilai sejauh mana metode yang diterapkan diklat berjalan dengan benar dan efektif.

5. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan diklat akan terbantu sekali dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pembelajaran. sarana pendidikan merupakan alat atau perlengkapan yang secara langsung digunakan dalam penyelenggaraan proses diklat, sedangkan prasarana mencakup fasilitas yang secara tidak langsung mendukung proses proses diklat. Kedua elemen ini, diperlukan untuk menyelenggarakan program diklat secara efektif.

6. Pembiayaan

Pembiayaan diklat merupakan komponen terakhir yang juga sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, karena upaya dalam mencapai tujuan pendidikan dan pelatihan sangat bergantung sekali dengan pembiayaan. Dan dalam pembiayaan pendidikan terbagi menjadi dua jenis yaitu: (1) biaya rutin (*recurring cost*), dan (2) biaya modal (*capital cost*).

Dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa unsur dalam menilai partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat yang dilandaskan pada komponen penyelenggaraan diklat. Program pendidikan dan pelatihan bagi pustakawan di perguruan tinggi diharapkan tidak hanya mampu dalam memenuhi kebutuhan pustakawan dalam meningkatkan pengetahuan dan kompetensi, namun juga sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi.

2.1.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada umumnya layanan merupakan aktivitas, kegiatan, proses, dan tindakan yang tak berwujud manusia, ada orang yang melayani dan ada orang yang dilayani, serta tidak menghasilkan barang tapi menghasilkan jasa. Sesuai dengan yang dikatakan Kauppinen & Grönroos (2015) layanan merupakan sebuah tindakan atau kegiatan yang tidak berwujud, dan biasanya terjadi interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau staf layanan atau dengan sumber-sumber fisik lainnya atau dari sistem pelayanan jasa, dan pelayanan ini bisa dijadikan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Setiap kegiatan tindakan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain tanpa memiliki

wujud fisik serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun disebut sebagai layanan (Kotler, 2012).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, tentang layanan perpustakaan dijelaskan sebagai kegiatan yang dilakukan secara optimal dan berfokus pada kepentingan pemustaka. Layanan perpustakaan harus dilakukan sesuai dengan standar nasional agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Setiap perpustakaan harus mengikuti tata cara layanan yang sesuai dengan standar nasional perpustakaan dalam menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta perpustakaan harus dapat mengembangkan layanannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan setiap pengguna.

Bisa diambil kesimpulan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu harus dilakukan secara optimal dan prima dengan tidak mencari keuntungan dari pemustaka namun harus bisa memenuhi kebutuhan pemustakanya, ini sesuai juga dengan yang dikatakan oleh Kasmir (2012) yang mengatakan upaya pelayanan perpustakaan adalah upaya yang mempertinggikan kepuasan pemustaka. Di dalam dunia perpustakaan juga kualitas pelayanan harus diperhatikan karena layanan perpustakaan adalah ujung tombak dari kesuksesan perpustakaan, seperti yang dikatakan oleh Nurmalina (2015) berhasil dan tidaknya suatu perpustakaan tergantung dengan bagaimana kualitas pelayanannya, karena bagian pelayanan ini sangat berhubungan sekali dengan pemakai perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi sendiri bukan hanya sekedar kegiatan memberikan informasi kepada pemustaka atau mahasiswa, tetapi layanan perpustakaan perguruan tinggi harus memperdalam tentang bagaimana tujuan layanan,

sistem layanan yang optimal, dan jenis layanan apa saja yang bisa diberikan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi juga harus mempertimbangkan tingkat kemampuan dan pemahaman mahasiswa, serta keinginan dan kebutuhan mahasiswa sesuai dengan program pembelajaran mereka. Maka dari itu, kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi dikatakan harus selalu optimal dan cukup tinggi dikarenakan banyaknya kebutuhan dan keinginan dari setiap mahasiswa dengan berbagai macam program studinya. Dalam menentukan kualitas pelayanan perpustakaan yang optimal ada lima dimensi yang harus diperhatikan (Lupiyoadi, 2018), yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, adalah kemampuan dari suatu perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan. Bukti fisik ini bisa meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan atau teknologi, dan kemampuan stafnya.
2. *Reliability* atau kemahiran, merupakan kemampuan dari perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat. Kinerja pustakawan harus bisa menyesuaikan dengan pengguna, seperti kecepatan waktu, pelayanan yang konsisten tanpa kesalahan, dan sikap simpatik.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, merujuk pada keinginan untuk terus membantu dan memberikan pelayanan yang optimal dan cepat kepada pelanggan. Hal ini mencakup penyampaian informasi yang jelas dan efisien.
4. *Assurance* atau kepastian, adalah kemampuan, wawasan, dan sikap pustakawan dalam membangun rasa percaya di antara pemustaka. Kepastian ini mencakup

komponen-komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun.

5. *Empathy* atau empati, adalah staf perpustakaan bisa memberikan perhatian yang tulus yang dapat diberikan dan dirasakan oleh pemustaka dalam memahami keinginan pemustakanya. Suatu perpustakaan diharapkan dapat memberikan perhatian dan pengetahuan tentang kebutuhan pemustaka dengan memperhatikan waktu dan kenyamanan pemustaka.

Dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa komponen dalam menilai layanan perpustakaan, dan ini itu semua akan berjalan dengan kinerja pustakawan yang berkompetensi. Kinerja pustakawan di perguruan tinggi diharapkan tidak hanya mampu dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa tapi juga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi, maka dari itu salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja dan kompetensi pustakawan yaitu melalui pendidikan dan pelatihan.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian terdahulu adalah penelitian dengan topik yang sama yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu ini ditujukan sebagai referensi yang berguna untuk orisinalitas penelitian yang dilakukan dan mengetahui hal-hal yang baru tentang topik yang sesuai.

Penelitian pertama dilakukan oleh Diani Elfa Safitri dan Rukiyah (2019) dengan judul “Efektivitas Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Arsiparis Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”. pada jurnal

Ilmu Perpustakaan. Topik dari penelitian ini adalah mengembangkan sumber daya manusia di perpustakaan melalui program pendidikan dan pelatihan. Dalam penelitian ini memakai metode kuantitatif analisis deskriptif dengan menggunakan metode sampling jenuh karena populasi dari penelitian ini hanya berjumlah 20 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diklat di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah mampu meningkatkan kinerja dari arsiparisnya dengan persentase sebesar 0,528 yang artinya pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan kinerja dari arsiparis.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini adalah keduanya membahas tentang program pendidikan dan pelatihan diklat sebagai solusi peningkatan sumber daya manusia di perpustakaan, dan penelitian sebelumnya juga menggunakan metode kuantitatif dengan sampel jenuh yang sama dengan penelitian ini. Adapun, perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dari kelompok yang mengikuti program pendidikan dan pelatihan, pada penelitian sebelumnya fokus dari program diklat dilakukan oleh sekelompok arsiparis dalam meningkatkan kinerjanya, sedangkan penelitian ini fokus dari partisipasi pustakawan yang mengikuti program diklat dalam meningkatkan kualitas layanannya di perpustakaan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Zabed Ahmed dan Shamima Yesmin (2019) dengan judul *“Information Skills of Librarians Working at Public Universities in Bangladesh: A Task-Based Analysis of Pre- and Post-Training Performance Scores”*. Penelitian ini memiliki topik untuk menguji dan mengetahui kompetensi dan kinerja pustakawan universitas negeri setelah mengikuti program pendidikan dan pelatihan

tentang navigasi sumber daya elektronik akan memberi hasil yang bermanfaat atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis kuesioner survei yang terdiri dari 12 tugas yang harus dilakukan pustakawan lalu dibagikan pertanyaan dan dijawab sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian pendidikan dan pelatihan yang sistematis dan teratur akan meningkatkan kompetensi dan kinerja pustakawan khususnya di bagian pencarian navigasi sumber-sumber elektronik yang dibutuhkan dalam perpustakaan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus dari penelitiannya sama-sama menguji dan ingin mengetahui manfaat mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi pustakawan, penelitian sebelumnya juga menggunakan metode yang sama dengan penelitian ini yaitu kuantitatif dengan analisis melalui kuesioner. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dari penelitian sebelumnya adalah dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan apakah pustakawan universitas negeri dapat meningkatkan kompetensi dan pengetahuannya dalam sumber daya elektronik (*e-resources*), sedangkan penelitian ini fokusnya adalah apakah pendidikan dan pelatihan memiliki hubungan terhadap kualitas layanan pustakawan di Universitas Diponegoro.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Michael Flierl, Rachel Fundator, Jason B. Reed, Bethany McGowan, Chao Cai, dan Clarence Maybee (2020) dengan judul “Training the trainer to embed IL into curricula: Results from an action research project”. Penelitian ini membahas tentang perpustakaan akademis yang telah menyadari salah satu fungsi dari pustakawan yang bisa menjadi seorang pengajar di fakultas perguruan tinggi, dengan mengikuti program diklat pustakawan bisa

mengintegrasikan literasi informasi kedalam kurikulum disiplin di perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, dengan pengambilan data melalui kusioner yang diberikan kepada 33 pustakawan berbeda di setiap perpustakaan *University Grants Commission of Bangladesh*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dengan program diklat mampu membuat pustakawan dapat bekerja sama dengan dosen di kampus untuk memberikan peluang dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan literasi informasi mahasiswa dalam kurikulumnya, pustakawan disini dapat membantu meningkatkan pengajaran dan pembelajaran literasi informasi di perguruan tinggi.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah membahas tentang manfaat dari program diklat bagi pustakawan di lingkungan perguruan tinggi, dan penelitian sebelumnya juga menggunakan metode yang sama yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dan analisis melalui kusioner. Adapun, yang menjadi perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dari manfaat program diklat, pada penelitian sebelumnya fokus dari manfaat dan tujuan program diklat yaitu dapat membuat pustakawan menjadi pengajar/pelatih di dalam kurikulum perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini fokus dari tujuan dan manfaat program diklat adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pustakawan di dalam perpustakaan perguruan tinggi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Dedi Junaedi, Abdul Rahman Saleh, Khosy Alfin Maulana, dan Muhammad Ansyari Tantawi (2022) dengan judul “Dampak Pendidikan dan Pelatihan Manajemen oleh Perpustnas terhadap Kinerja Pustakawan” pada Jurnal Pustakawan Indonesia. Topik dari penelitian ini untuk mengetahui

efektivitas dan dampak dari penyelenggaraan program diklat di Perpustakaan pada kompetensi dan manajemen pustakawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan pengambilan data melalui survei dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dan dampak diklat di Perpustakaan bagi pustakawan sangat membantu dalam mengembangkan kinerja dan pelaksanaan tugas dalam perpustakaan. Terutama pada tema diklat kebijakan pengembangan perpustakaan Indonesia, yang memberikan pengetahuan sampai kepada memberikan panduan dan arah kebijakan dalam pengambilan keputusan. Kemampuan manajerial responden menjadi sangat baik setelah mengikuti diklat yang dinyatakan bahwa mereka mampu menyusun rencana strategis, mampu menyusun anggaran perpustakaan, mampu menyusun pedoman perpustakaan, mampu menyusun rencana kerja sama dalam pengembangan perpustakaan, dan mampu melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan perpustakaan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah memiliki persamaan tentang topik pembahasan mengenai program diklat untuk meningkatkan kinerja pustakawan, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian tersebut membahas diklat yang fokus pada tema manajemen, sedangkan penelitian ini fokus kepada diklat dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Perbedaan juga terdapat objek diklat pada penelitian sebelumnya ada pada Perpustakaan, sedangkan penelitian ini objek diklat pada UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Penelitian sebelumnya yang ke lima dilakukan oleh Abdulahi Mayowa Olaniyi (2024) dengan judul “*Effect of staff training on information services delivery to library users in public libraries in the South-west Nigeria*”. Pada jurnal *Library Philosophy and Practice*. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh diklat bagi pustakawan terhadap penyampaian layanan informasi kepada pengguna perpustakaan di perpustakaan umum Nigeria Barat Daya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif, yang populasi penelitian ini mencakup semua pustakawan dari enam Badan Perpustakaan Negara Bagian di Nigeria Barat Daya yaitu 106 pustakawan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara diklat untuk pustakawan terhadap penyampaian informasi kepada pemustaka di perpustakaan umum. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan yang sering digunakan adalah lokakarya, seminar, konferensi yang diikuti dengan rotasi pekerjaan, pengajar, magang industri, dan pelatihan penelitian.

Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus dari penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah ingin mengetahui apakah program diklat bagi pustakawan memberikan dampak terhadap kualitas layanan kepada pemustaka, dan persamaan selanjutnya terdapat pada metode kuantitatif. Adapun, perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah di penelitian sebelumnya program diklat berfokus pada peningkatan layanan pustakawan yang dilakukan di perpustakaan umum Nigeria Barat Daya, sedangkan penelitian ini akan berfokus pada program diklat dalam kualitas layanan pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi.

Dari kelima penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan penelitian sebelumnya dengan dengan penelitian ini yaitu penelitian ini meneliti program diklat sebagai upaya pengembangan dan peningkatan kompetensi pustakawan dalam melaksanakan dan memberikan layanan yang optimal di perpustakaan Universitas Diponegoro, sedangkan penelitian sebelumnya program diklat memiliki subjek pada arsiparis, pustakawan perpustakaan umum, dan perpustakaan sekolah, serta ada yang berfokus pada diklat daring. Adapun penelitian yang membahas tentang program diklat dalam meningkatkan kompetensi pustakawan untuk meningkatkan pelayanan di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi masih belum banyak orang yang menelitinya, sehingga penelitian dengan topik ini masih perlu diadakan untuk meningkatkan dan mengisi keterbaharuan terkait topik tersebut.

2.3 Hipotesis

Tahapan hipotesis dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah variabel X (partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat) terhadap Y (kualitas layanan perpustakaan) memiliki pengaruhnya, hipotesis penelitian ini adalah:

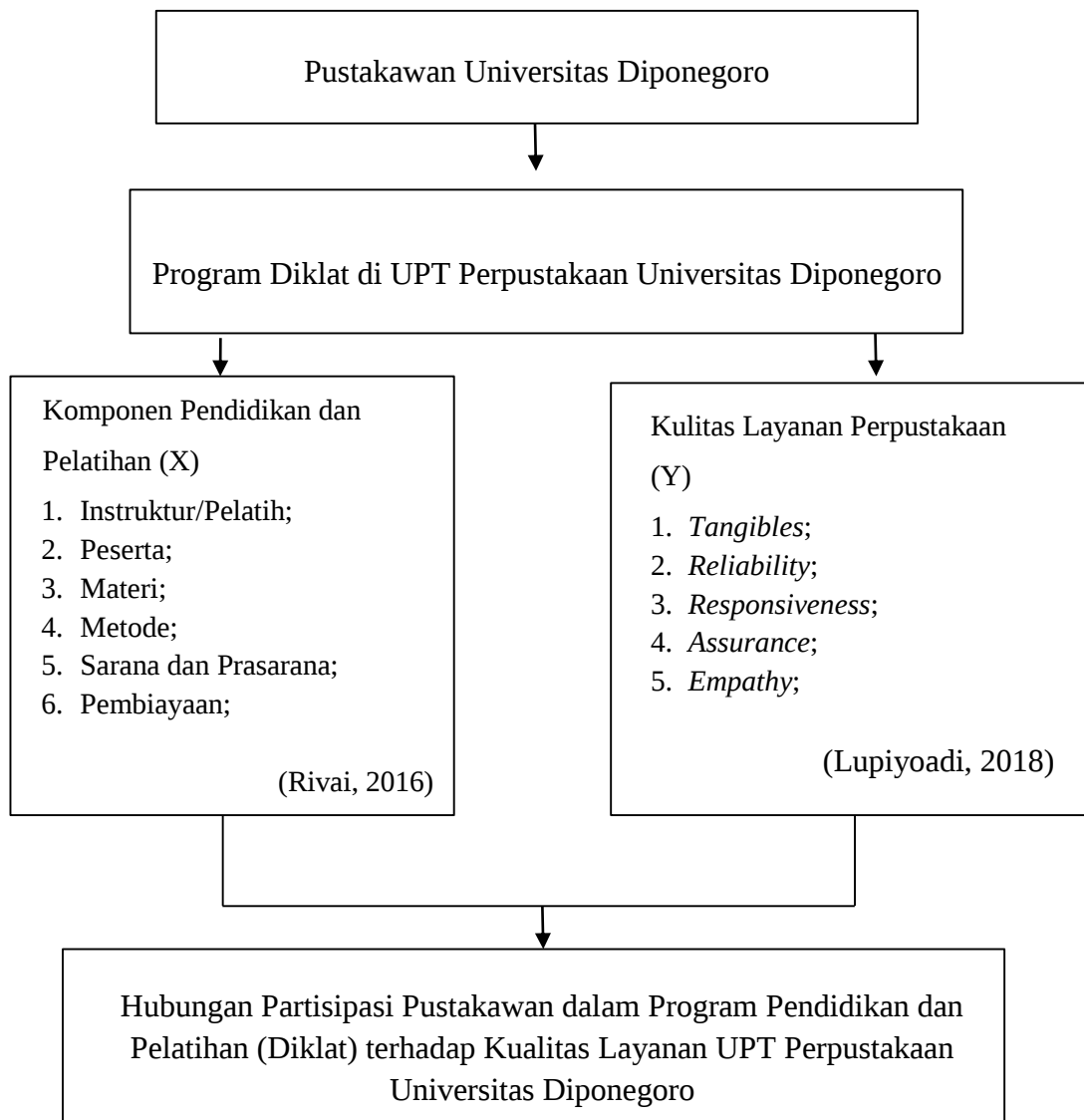
H_0 : partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat tidak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

H_a : partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

2.4 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerangka pikir pada bagan 2.1:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro melakukan peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia yaitu pustakawan dengan melakukan program pendidikan dan pelatihan yang diadakan setiap tahunnya. Pelatihan ini bertujuan untuk dapat mengembangkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan sebagai

pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka khususnya mahasiswa Universitas Diponegoro. Adapun tujuan dari program diklat ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan Universitas Diponegoro. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel X dan Y, variabel X yaitu partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat yang diamati berdasarkan komponen pendidikan dan pelatihan dengan dimensi yaitu instruktur/pelatih, peserta, materi, metode, sarana dan prasarana, dan pembiayaan, lalu variabel Y kualitas layanan perpustakaan dengan dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Jadi peneliti bisa mencari tahu partisipasi pustakawan dalam pendidikan dan pelatihan diklat yang diadakan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro terhadap kualitas layanan perpustakaan di Universitas Diponegoro.