

**KONTRIBUSI *PRIMAL LEADERSHIP*, MOTIVASI
KERJA, IKLIM KERJA, ETOS KERJA, DAN
LANDSCAPE PERPUSTAKAAN TERHADAP
PELAYANAN PRIMA
(Studi pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Buleleng)**

DISERTASI

Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Memperoleh Gelar Doktor
Program Studi Ilmu Pendidikan

Oleh
**PUTU DEWI PUSPITAWATI
NIM 1839011003**

**PROGRAM STUDI ILMU PENDIDIKAN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023**

RINGKASAN

Kualitas menjadi ekspektasi dan sekaligus idealitas yang dituntut setiap institusi dan orang-orang yang ada di dalamnya. Dalam manajemen dikenal *Total Quality Management (TQM)* yang bermakna manajemen kualitas total. Dunia kesehatan mengenal Q-Healing, yang mana Q dibaca Quantum atau Quality dan dunia bisnis mengenal Q-Business. Seolah-olah tidak mau ketinggalan dengan bidang lain, dunia pendidikan dan pembelajaran dikenal istilah Q-Learning dan Q-Teaching yang dipopulerkan oleh Bobby DePorter. Sejalan dengan gejala di atas, setiap lembaga, termasuk lembaga pendidikan memiliki unit kerja yang disebut unit jaminan mutu atau ada yang menyebut kantor jaminan mutu yang bertugas memberi jaminan terhadap mutu layanan yang diberikan lembaga itu kepada masyarakat umum.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat, Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng sejak 2017 yang lalu telah melakukan reorganisasi struktural dan fungsional dengan visi "Terwujudnya Masyarakat Buleleng Yang Mandiri dan Sejahtera berdasarkan *Tri Hita Karana*". Konsep layanan publik diorientasikan dengan mengusung motto "*INSILOPKRE*" yang merupakan akronim dari Integritas, Sinergitas, Loyalitas, Profesionalitas, dan Kredibilitas. Insilopkre adalah budaya baru yang dirancang aparatur Dinas Arsip Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng dalam mengimplementasi layanan prima. Bagi aparatur kantor Arsip dan Perpustakaan Visi baru ini memang semacam keharusan, karena secara faktual diskusi awal menyimpulkan bahwa selama ini, antara harapan dan kenyataan

sangat bertentangan. Harapan yang ingin dicapai adalah meningkatkan minat baca masyarakat, terutama para siswa agar mereka memiliki *reading habit* sebagai pembuka wawasan, yang selama ini belum mampu dioptimalkan. Dalam berbagai kajian, banyak pihak menganggap bahwa bangsa kita memang tidak termasuk bangsa yang memiliki *reading habit* yang bagus. Secara kuantitatif data kunjungan di perpustakaan daerah Buleleng tergolong sangat rendah. Padahal jika dibandingkan dengan peningkatan koleksi buku-buku mutakhir, perpustakaan Buleleng tergolong sangat maju baik hitungan eksemplar jumlah buku menurut jenis, ragam, maupun kebaruan buku-bukunya. Dengan hadirnya banyak buku-buku baru dan jenis serta ragam yang variatif seharusnya dapat mengundang pembaca yang lebih banyak dengan gairah baca yang tinggi serta frekuensi datang serta kuantitas pinjam buku lebih tinggi. Namun kenyataan yang terjadi justru sebaliknya. Perpustakaan minim pengunjung, buku-buku anyar yang baru dipajang, masih seperti aslinya, terlihat baru dan secara kasatmata belum pernah ada indikasi dibaca.

Oleh jajaran pimpinan Dinas Arsip dan perpustakaan, kenyataan ini dianggap sebagai musibah sehingga dilakukan restrukturisasi dan reorganisasi secara internal menuju apa yang dipatok sebagai **Visi Layanan Prima** kepada khalayak pembaca. Usaha serius pembaruan menuju visi layanan prima adalah ditetapkannya jargon bersama yang diusung dengan "SEPULUH BUDAYA MALU", yaitu (1) malu datang terlambat; (2) malu tidak menepati janji; (3) Malu berdiam diri sementara orang lain beraktivitas; (4) malu pekerjaan tidak selesai tepat waktu; (5); Malu berbuat kesalahan berulang kali; (6) Malu

melanggar Disiplin; (7) Malu lingkungan kerja kotor; (8) Malu tidak kreatif; (9) Malu pulang mendahului sedangkan jam kerja belum selesai; (10) Malu berpakaian tidak rapi.

Pilihan pada pelayanan prima, sejatinya datang dari bauran diskusi introspeksi di antara aparatur yang bertugas di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng atas keprihatinan terhadap rendahnya kunjungan serta minat baca masyarakat Buleleng. Layanan prima diharapkan dapat mendorong gairah baca masyarakat Buleleng yang pada akhirnya muncul apa yang disebut sebagai *reading habit*. Pelayanan prima ditentukan oleh lima dimensi servis yaitu: (1) *Tangibles*, yakni sesuatu yang menyangkut tampilan fisik, perlengkapan, karyawan, hingga teknologi dan alat komunikasi yang digunakan oleh sebuah layanan. (2) *Reliability*, yakni kemampuan untuk memenuhi dan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat. (3) *Responsiveness*, adalah kemampuan dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat. (4) *Assurance*, maknanya bahwa pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan trust dan kepercayaan diri. (5) *Empathy*, adalah perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan.

Pelayanan prima dikaji dari beberapa parameter, yaitu *primal leadership*, motivasi kerja, iklim kerja, etos kerja, dan *landscape* perpustakaan. *Primal Leadership* pada hakikatnya adalah metamorphose dari kepemimpinan transaksional menuju *Transformational leadership*. *Transformational leadership* banyak menawarkan inovasi terutama kaitan dengan usaha

pemberdayaan *follower* agar dapat secara optimal menggapai tujuan organisasi. Keunggulan *transformational leadership* terletak pada kiat bagaimana mendorong *extra effort* karyawan untuk mencapai *expected performance* dan *performance beyond expectations*. Karena itu *transformational leadership* bermain diseperti ranah bagaimana meng-*upgrading needs* dari *follower* sehingga subordinat dan *follower* memiliki *self-directing, self-reinforcing, self-actualizers, self regulators, self controllers* dan mengambil tanggung jawab yang lebih besar. *Transforming leaders* memberikan standar yang tinggi terhadap kinerja dan prestasi serta inspirasi untuk mencapai standar-standar tersebut.

Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja, dalam hal ini dinas arsip dan perpustakaan sebagai suatu organisasi yang di dalamnya ada sejumlah orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut peranan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya sangat penting untuk digerakkan sesuai dengan yang dikehendaki oleh organisasi. Oleh karena itu, motivasi menjadi faktor yang menentukan bagi perilaku orang dalam bekerja atau dapat dikatakan perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Sebagai hasil akhir dari salah satu tindakan motivasi adalah tercapainya prestasi kerja dari organisasi secara keseluruhan sesuai visi yang telah disepakati. Kaitan dengan penelitian ini, dapat dijelaskan pencapaian pelayanan prima akan sangat bergantung dari motivasi kerja setiap orang di

dalam organisasi. Dari sudut psikologis seorang pekerja yang bersemangat atau tidak bersemangat, bergairah atau tidak bergairah, dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya.

Iklm kerja (*work climate*) adalah suasana kerja di tempat mereka bekerja yang ditandai adanya tindakan-tindakan, tradisi-tradisi termasuk ritual-ritual yang dilaksanakan oleh setiap orang yang terlibat di dalam suatu organisasi. yang dilandasi rasa tanggung jawab untuk menjamin terjadinya kepuasan kerja. Suparmanti menemukan dalam penelitiannya, bahwa iklim kerja organisasi merupakan suasana lingkungan tempat diselenggarakannya kegiatan berlandas visi organisasi yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud meliputi lingkungan fisik, sosial, intelektual, dan psikologis. Kondisi lingkungan memengaruhi perilaku setiap aparat di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Paparan ini memaknai iklim kerja organisasi merupakan suasana umum yang dirasakan oleh *stakeholder* organisasi terutama internal *stakeholder*, melalui bangunan fisik, seting ruang kerja, cara berinteraksi antarwarga, dan proses komunikasi yang terjadi di lingkungan sekolah. Dalam konteks Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng, iklim kerja didefinisikan sebagai suasana kerja yang ada di lingkungan kerja yang meliputi suasana kerja secara fisik, sosial dan suasana kerja secara psikologis. Iklim kerja secara fisik meliputi kerapian, penataan, kenyamanan, sejuk dan kesigapan pelayanan, sedangkan iklim kerja secara psikologis diartikan sebagai suasana kerja yang kondusif yang dapat membuat setiap *stakeholder* merasakan lingkungan kerja yang aman, bersih, indah, tertib, toleransi,

komunikatif, horizontal relationship dan harmonis antara aparat serta terjaminnya keselamatan dan kesehatan kerja.

Selaras dengan *primal leadership*, motivasi kerja dan iklim kerja, faktor lain yang juga menjelaskan pelayanan prima adalah etos kerja. Etos kerja aparat secara *definitive* diartikan sebagai penghayatan aparatur terhadap nilai kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pustakawan terutama dalam melayani, memandu, membimbing dan mencarikan solusi atas setiap persoalan teknis yang dibutuhkan oleh pelanggan. Penghayatan nilai kerja adalah sikap aparat terhadap pekerjaannya yang dapat diperlihatkan dalam bentuk kedisiplinan, kematangan, profesionalisme, kejujuran, dan *willing of services* yang tinggi demi kepuasan pelanggan. Karena aparat atau pustakawan mempunyai peranan utama dalam pencapaian visi pelayanan prima, etos kerja selalu dihubungkan dengan penjaminan rasa aman secara fisik sosial dan psikologis melalui kepastian karier dan tingkat kesejahteraan. Dalam kaitan dengan pelaksanaan otonomi daerah, perlu diidentifikasi permasalahan yang menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah daerah dalam menjamin kepastian karir dan kepastian *financial* (remunerasi) bagi *stakeholder* atau pustakawan.

Selain variabel-variabel non-fisik tersebut di atas, variabel fisik yang diduga dapat menjelaskan visi pelayanan prima adalah “*landscape*” perpustakaan. *Landscape* dalam konteksnya yang lebih komprehensif adalah rancang-bangun perpustakaan yang ergonomis baik secara fisik maupun secara teknologi. Konvergensi kedua peralatan yang berada di tangan *end-user* ini

secara esensial merupakan *customer premises equipment*. Secara fisik tata letak meja-kursi-rak pajangan buku, tabloid, majalah, surat kabar yang didesain sangat ergonomis sehingga memudahkan para pelanggan menemukan akses yang mereka kehendaki adalah bagian penting yang harus diperhatikan. Namun, lebih penting dari itu adalah menyadari bahwa masing-masing perlengkapan ini, kini saat ini dan di masa depan tidak lagi “stand-alone” harus terjadi konvergensi dan penyatu-selarasan antara physical-equipment dengan teknologi karena kebutuhan mengkonvergensi *physical equipment* dan teknologi akan menjadi kebutuhan fungsional yang memanjakan pelanggan secara emosional.

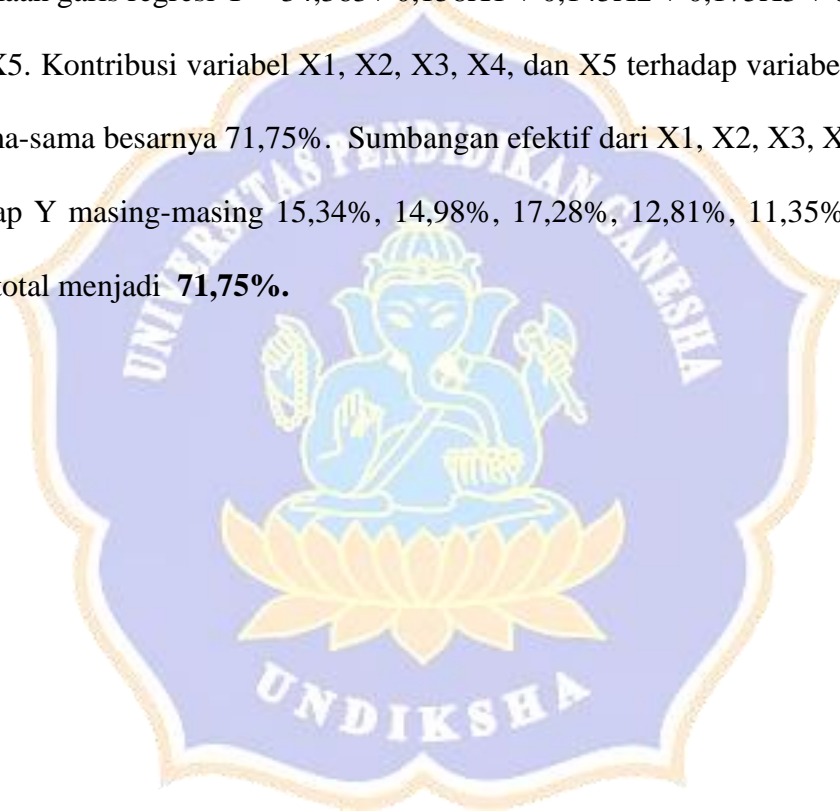
Masalah yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah keberadaan kontribusi *primal leadership*, motivasi kerja, iklim kerja, etos kerja dan *landscape* perpustakaan memberi kontribusi terhadap pelayanan prima pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng, baik secara sendiri-sendiri maupun secara simultan. Populasi penelitian ini adalah 46 orang pustakawan pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng, yang semuanya ditetapkan sebagai sampel. Data dikumpulkan dengan kuesioner atau angket studi menggunakan skala Likert dengan lima pilihan. Instrumen disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel. Sebelum digunakan, semua instrumen divalidasi untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Validitas isi diuji dengan uji pakar yang datanya dianalisis dengan menggunakan teknik Gregory. Selanjutnya, stabilitas internal diuji dengan teknik korelasi product moment dari Pearson. Semua instrumen

sudah memenuhi persyaratan, baik validitas isi maupun stabilitas internal. Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji dengan teknik Alpha Cronbach, dan diperoleh hasil bahwa semua instrumen sudah memenuhi persyaratan reliabilitas.

Data dianalisis dengan regresi sederhana dan regresi ganda dengan didahului uji prasyarat, yakni normalitas sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov, linieritas dan keberartian arah regresi dengan teknik regresi, multikolinieritas dengan teknik VIF (*variance inflation factor*), heterokedastisitas dengan glejser, dan autokorelasi dengan teknik Durbin-Watson. Ternyata semua persyaratan uji prasyarat terpenuhi, sehingga uji hipotesis bisa dilanjutkan. Ada enam temuan pada penelitian ini.

Hasil perhitungan regresi sederhana Pelayanan Prima (Y) atas Primal Leadership (X1) ditunjukkan oleh persamaan garis regresi $Y = 86,437 + 0,415X1$. Hubungan tersebut signifikan dengan kontribusi terhadap pelayanan prima sebesar 15,34%. Terdapat hubungan yang signifikan antara Motivasi Kerja (X2) dengan Pelayanan Prima (Y), yang ditunjukkan oleh bentuk hubungan: $Y = 89,006 + 0,404X2$. Kontribusi motivasi kerja memiliki sumbangan sebesar 14,98% terhadap pelayanan prima. Terdapat hubungan yang signifikan antara Iklim Kerja (X3) dengan Pelayanan Prima (Y), yang ditunjukkan oleh bentuk hubungan: $Y = 94,902 + 0,357X3$. Kontribusi iklim kerja memiliki sumbangan 17,28% terhadap pelayanan prima. Terdapat hubungan yang signifikan antara Etos Kerja (X4) dengan Pelayanan Prima (Y), yang ditunjukkan oleh bentuk hubungan: $Y = 87,000 + 0,411X4$. Kontribusi variabel etos kerja terhadap pelayanan prima

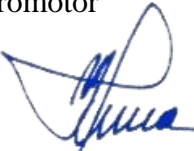
sebesar 12,81%. Terdapat hubungan yang signifikan antara Landscape Perpustakaan (X5) dengan Pelayanan Prima (Y), yang ditunjukkan oleh bentuk hubungan: $Y = 105,160 + 0,285X5$. Kontribusi landscape perpustakaan terhadap pelayanan prima sebesar 11,35%. Terdapat Hubungan antara Primal Leadership (X1), Motivasi Kerja (X2), Iklim Kerja (X3), Etos Kerja (X4), dan Landscape Perpustakaan (X5) dengan Pelayanan Prima (Y) secara simultan ditunjukkan oleh persamaan garis regresi $Y = 34,363 + 0,158X1 + 0,145X2 + 0,175X3 + 0,152X4 + 0,181X5$. Kontribusi variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap variabel Y secara bersama-sama besarnya 71,75%. Sumbangan efektif dari X1, X2, X3, X4, dan X5 terhadap Y masing-masing 15,34%, 14,98%, 17,28%, 12,81%, 11,35% sehingga jika ditotal menjadi **71,75%**.



**LEMBAR PERSETUJUAN
KOMISI PROMOTOR UNTUK UJIAN
TERTUTUP DISERTASI**

Disertasi oleh PUTU DEWI PUSPITAWATI NIM. 1839011003 ini telah diperiksa dan disetujui untuk melaksanakan Ujian Terbuka Disertasi

Promotor



Prof. Dr. I Made Yudana,
M.Pd.
NIP. 196008191985031001

Co Promotor – 1

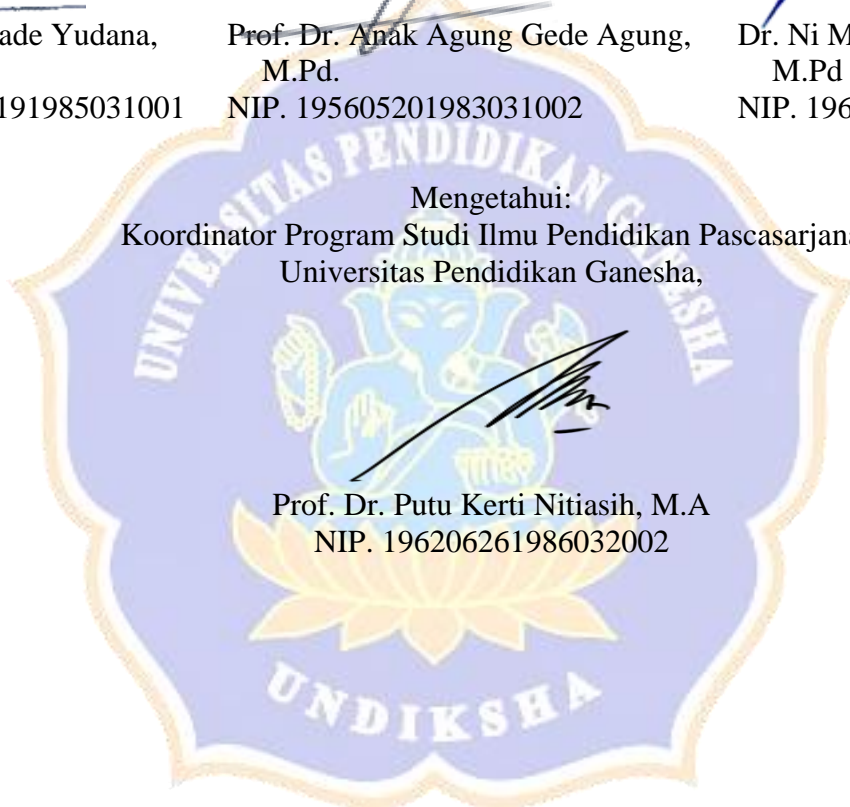


Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung,
M.Pd.
NIP. 195605201983031002

Co Promotor – 2



Dr. Ni Made Sri Mertasari,
M.Pd
NIP. 196609201991032001



Mengetahui:

Koordinator Program Studi Ilmu Pendidikan Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. Putu Kerti Nitiasih, M.A
NIP. 196206261986032002

KOMISI PROMOTOR

Promotor

Prof. Dr. I Made Yudana, M.Pd.

Guru Besar Tetap Universitas Pendidikan Ganesha

Co-Promotor I

Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung, M.Pd.

Guru Besar Tetap Universitas Pendidikan Ganesha

Co-Promotor II

Prof. Dr. Ni Made Sri Mertasari, M.Pd.

Dosen Tetap Universitas Pendidikan Ganesha

PANITIA

Ketua

Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

Rektor Universitas Pendidikan Ganesha

Sekretaris

Prof. Dr. I Gusti Suharta, M.Si.

Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha

Anggota

Prof. Dr. Putu Kerti Niti Kertiasih, M.A.

Ketua Program Studi Ilmu Pendidikan

PENGUJI DALAM

1. **Prof. Dr. I Gusti Ketut Arya Sunu, M.Pd.**
2. **Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.**
3. **Prof. Dr. I Putu Wisna Ariawan, M.Si.**
4. **Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, SE. Ak, M.Pd.**

PENGUJI LUAR








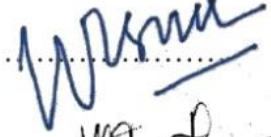

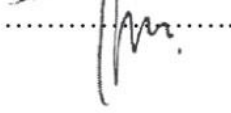
Prof. Dr. Arismunandar, M.Pd.

LEMBAR PENGESAHAN

Disertasi oleh Putu Dewi Puspitawati berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima serta sah sebagai sebagian persyaratan untuk mengikuti ujian terbuka guna memperoleh gelar Doktor Program Studi Ilmu Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.

Disahkan pada tanggal,.....2023


Oleh Tim Penguji

	: Ketua	Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si NIP. 196212151988031002
	: Anggota	Prof. Dr. Putu Kerti Nitiasih, M.A. NIP. 196206261986032002
	: Anggota	Prof. Dr. I Made Yudana, M.Pd. NIP. 196008191985031001
	: Anggota	Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung, M.Pd. NIP. 197001291994031002
	: Anggota	Dr. Ni Made Sri Mertasari, M.Pd. NIP. 196609201991032001
	: Anggota	Prof. Dr. I Gusti Ketut Arya Sunu, M.Pd. NIP. 196110041987021001
	: Anggota	Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. NIP. 197912012006041001
	: Anggota	Prof. Dr. I Putu Wisna Ariawan, M.Si. NIP. 196805191993031001
	: Anggota	Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, SE. NIP. 197309262001121001
	: Anggota	Prof. Dr. Arismunandar, M.Pd. NIP. 196207141987021001

Mengetahui

Direktur Pascasarjana Undiksha




Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan Ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Singaraja, 06 Januari 2023



Putu Dewi Puspitawati

PRAKATA

Puja dan puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat Tuhan Disertasi ini dapat diselesaikan sesuai rencana yang penulis targetkan. Kontribusi *Primal leadership*, Motivasi Kerja, Iklim Kerja, Etos Kerja dan *Landscape* Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima (Studi Pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng)

Banyak pihak yang telah memberi sumbangsih pemikiran bagi terselesaikannya proposal ini, dan karenanya sangat layak kami menghaturkan penghargaan kepada Yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si dalam kapasitas beliau sebagai Direktur pascasarjana Undiksha yang telah memberi dorongan kebijakan untuk mempercepat penyelesaian riset ini.
2. Prof. Dr. Putu Kerti Nitiasih, M.A selaku Koordinator Program Studi Ilmu pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberi arahan dan motivasi untuk meningkatkan rasa percaya diri dalam penyusunan proposal ini.
3. Prof. Dr. I Made Yudana, M.Pd. selaku promotor yang banyak menginspirasi penulis dengan memberi pinjaman beberapa referensi dan buku yang sangat bermutu dan relevan dengan penelitian ini.
4. Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung, M.Pd. sebagai Co-Promotor 1 yang banyak memberikan dukungan dan dorongan untuk mempercepat penyelesaian proposal ini.
5. Prof. Dr. Ni Made Sri Mertasari selaku Co-promotor 2 yang sangat baik dengan penuh perhatian membimbing penyelesaian disertasi ini.
6. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah (DAPD) Kabupaten Buleleng Bersama staff DAPD yang sudah membantu menyelesaikan penelitian ini.

7. Orangtua Penulis dan Keluarga di Kesiman Jl. Noja Denpasar yang sudah memberikan *support* yang luar biasa dalam menyelesaikan Disertasi ini.
8. Dr. dr. Ketut Putra Sedana, Sp.OG. selaku suami dari Penulis dan keluarga besar Banjar Tengah Singaraja Bali yang juga ikut memberikan *support* yang luar biasa dalam menyelesaikan Disertasi ini.
9. Anak-anak dari Penulis yang sudah ikut membantu dalam penulisan Disertasi ini.

Bantuan Ibu/Bapak telah menuntun penulis untuk lebih serius menyelesaikan disertasi ini. Untuk semua itu semoga bimbingan Ibu/Bapak mendapat balas setimpal dari Tuhan.

Penulis menyadari disertasi ini baru langkah awal memulai karya ilmiah, dan oleh sebab itu kekurangan dan ketidaksempurnaan masih banyak terjadi. Mudah-mudahan bimbingan Ibu/Bapak selanjutnya dapat lebih menyempurnakannya.

Singaraja, 5 Februari 2023

Penulis

Putu Dewi Puspitawati

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	II
RINGKASAN	IV
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PROMOTOR	XIII
LEMBAR PENGESAHAN	XIII
LEMBAR PERNYATAAN	XVI
PRAKATA	XVII
DAFTAR ISI	XIX
DAFTAR TABEL	XXI
DAFTAR GAMBAR	XXIII
DAFTAR LAMPIRAN	XXIV
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah.....	15
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Signifikansi Penelitian	17
1.7 <i>Novelty</i> (Kebah.....)	18
<u>BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</u>	20
2.1 Deskripsi Teori.....	20
2.1.1 Pelayanan Prima.....	20
2.1.2. <i>Primal Leadership</i>	34
2.1.3 Motivasi Kerja.....	46
2.1.4 Tinjauan Tentang Iklim Kerja	53
2.1.5 Tinjauan Tentang Etos Kerja.....	68

2.1.6 Tinjauan Tentang <i>Landscape</i> Perpustakaan	76
2.2 Kajian Penelitian Yang Relevan.....	84
2.3 Kerangka Berpikir.....	87
2.4 Hipotesis Penelitian	88
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	90
3.1 Rancangan Penelitian.....	90
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	90
3.2.1 Populasi.....	90
3.2.2 Sampel Penelitian.....	91
3.2.3 Tehnik Pengambilan Sampel.....	91
3.3 Variabel Penelitian, Definisi Konsep, Dan Definisi Operasional	92
3.4 Konstelasi Variabel Penelitian	106
3.5 Metode Pengumpulan Data	107
3.6 Tehnik Analisis Data	127
3.7 Pengujian Hipotesis	128
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</u>	136
4.1 Hasil Penelitian	136
4.1.1 Deskripsi Data.....	136
4.1.2 Hasil Analisis Data.....	143
4.1.3 Uji Hipotesis	150
4.2 Pembahasan.....	163
4.3 Implikasi Penelitian.....	176
<u>BAB V PENUTUP</u>	181
5.1 Simpulan	181
5.2 Saran/Rekomendasi.....	182
DAFTAR RUJUKAN	184
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Model Iklim Kerja Organisasi dari Halpin dan Croft	63
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	108
Tabel 3.2 Model Angket	116
Tabel 3.3 Perhitungan Validitas Isi Gregory.....	118
Tabel 3.4 Koefisien Validitas Isi.....	118
Tabel 3.5 Uji Validitas	119
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel <i>Primal leadership</i>	121
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Motivasi Kerja	121
Tabel 3.8 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Iklim Kerja.....	122
Tabel 3.9 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Etos Kerja	123
Tabel 3.10 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel <i>Landscape</i> Perpustakaan..	124
Tabel 3.11 Hasil Pengujian Validitas pada Variabel Pelayanan Prima	125
Tabel 3.12 Kriteria Derajat reliabilitas oleh Guilford.....	127
Tabel 3.13 Reliabilitas Instrumen	127
Tabel 3.14 PAP dengan Skala 5	128
Tabel 4.1 Hasil Uji Linieritas Etos Kerja terhadap Pelayanan Prima 143 .	xxiii
Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas <i>Landscape</i> Perpustakaan terhadap Pelayanan	14
4	xx
iii	
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas 145.....	xxiii
Tabel 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas 146.....	xxiii
Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi 147.....	xxiii
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi Sederhana dan Parsial 148.....	xxiii
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi <i>Primal leadership</i> (X1) dengan Pelayanan Prima di	xxiii
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi <i>Primal leadership</i> (X1) dengan	xxiii
Tabel 4.9 Hasil Uji ANOVA <i>Primal leadership</i> (X1) dengan Pelayanan Prima	xxiii
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima 151	xxiii
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima 152	xxiii
Tabel 4.12 Hasil Uji ANAVA Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima 152	xxiii

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima	154 ...	xxiii
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima	155..	xxiii
Tabel 4.15 Hasil Uji ANOVA Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima	156.	xxiii
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	157.....	xxiii
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158 ...	xxiii
Tabel 4.18 Hasil Uji ANOVA Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158 ..	xxiii
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan.....		xxiii
Tabel 4.20 Hasil Uji Korelasi <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan		xxiii
Tabel 4.21 Hasil Uji ANOVA <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan		xxiii
Tabel 4.22 Pengaruh Variabel Bebas secara Simultan Terhadap		xxiii
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima		
.....	165	
.....		xxiv
Tabel 4.24 Hasil Uji Korelasi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima		
.....	166	xxiv
Tabel 4.25 Hasil Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	167	
		xxiv
Tabel 4.26 Deskripsi Data Umum.....	136	
Tabel 4.27 Distribusi Data Primal leadership	137	
Tabel 4.28 Distribusi Data Motivasi Kerja	138	
Tabel 4.29 Distribusi Data Iklim Kerja.....	139	
Tabel 4.30 Distribusi Data Etos Kerja	140	
Tabel 4.31 Distribusi Data Landscape Perpustakaan.....	141	
Tabel 4.32 Distribusi Data Layanan Prima.....	142	
Tabel 4.33 Hasil Uji Normalitas	143	
Tabel 4.34 Hasil Uji Linieritas Primal leadership terhadap Pelayanan Prima	144	
Tabel 4.35 Hasil Uji Linieritas Motivasi terhadap Pelayanan Prima.....	145	
Tabel 4.36 Hasil Uji Iklim Kerja Leadership terhadap Pelayanan Prima	146	
Tabel 4.37 Hasil Uji Linieritas Etos Kerja terhadap Pelayanan Prima.....	146	
Tabel 4.38 Hasil Uji Linieritas Landscape Perpustakaan terhadap Pelayanan		
.....	147	
Tabel 4.39 Hasil Uji Multikolinieritas	148	
Tabel 4.40 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	149	
Tabel 4.41 Hasil Uji Autokorelasi	150	
Tabel 4.42 Hasil Uji Korelasi Sederhana dan Parsial	151	
Tabel 4.43 Hasil Uji Regresi Primal Leadership (X1) dengan Pelayanan Prima		
.....	153	
Tabel 4. 44 Hasil Uji Korelasi Primal Leadership (X1) dengan Pelayanan		
Prima	154	
Tabel 4.45 Hasil Uji ANOVA Primal Leadership (X1) dengan Pelayanan		
Prima	154	
Tabel 4.46 Hasil Uji Regresi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima	155	
Tabel 4.47 Hasil Uji Korelasi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima.....	155	
Tabel 4.48 Hasil Uji ANOVA Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima.....	156	
Tabel 4.49 Hasil Uji Regresi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima.....	156	
Tabel 4.50 Hasil Uji Korelasi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima	157	

Tabel 4.51 Hasil Uji ANOVA Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima.....	157
Tabel 4.52 Hasil Uji Regresi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158
Tabel 4.53 Hasil Uji Korelasi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158
Tabel 4.54 Hasil Uji ANOVA Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	159
Tabel 4.55 Hasil Uji Regresi Landscape Perpustakaan dengan Pelayanan Prima	159
Tabel 4.56 Hasil Uji Korelasi Landscape Perpustakaan dengan Pelayanan Prima	160
Tabel 4.57 Hasil Uji ANOVA Landscape Perpustakaan dengan Pelayanan Prima	160
Tabel 4.58 Pengaruh Variabel Bebas secara Simultan Terhadap Variabel Terikat	161
Tabel 4.59 Hasil Uji Regresi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima	162
Tabel 4.60 Hasil Uji Korelasi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima	162
Tabel 4.61 Hasil Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).....	163
Tabel 4.1 Hasil Uji Linieritas Etos Kerja terhadap Pelayanan Prima	143
Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas <i>Landscape</i> Perpustakaan terhadap Pelayanan	144
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	145
Tabel 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	146
Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi	147
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi Sederhana dan Parsial	148
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi <i>Primal leadership</i> (X1) dengan Pelayanan Prima di bawah ini.	149
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi <i>Primal leadership</i> (X1) dengan Pelayanan Prima.....	150
Tabel 4.9 Hasil Uji ANOVA <i>Primal leadership</i> (X1) dengan Pelayanan Prima	
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima	151
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima.....	152
Tabel 4.12 Hasil Uji ANAVA Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima	152
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima.....	154
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima	155
Tabel 4.15 Hasil Uji ANOVA Iklim Kerja dengan Pelayanan Prima.....	156
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	157
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158
Tabel 4.18 Hasil Uji ANOVA Etos Kerja dengan Pelayanan Prima	158

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan Pelayanan Prima.....	160
Tabel 4.20 Hasil Uji Korelasi <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan Pelayanan Prima.....	161
Tabel 4.21 Hasil Uji ANOVA <i>Landscape</i> Perpustakaan dengan Pelayanan Prima.....	162
Tabel 4.22 Pengaruh Variabel Bebas secara Simultan Terhadap Variabel Terikat	163
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima.	165
Tabel 4.24 Hasil Uji Korelasi Semua Variabel Bebas dengan Pelayanan Prima	166
Tabel 4.25 Hasil Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Konstalasi Variabel Penelitian	107
Gambar 4.1 Histogram <i>Primal leadership</i>	137
Gambar 4.2 Histogram Motivasi Kerja.....	138
Gambar 4.3 Histogram Iklim Kerja	139
Gambar 4.4 Histogram Etos Kerja.....	140
Gambar 4.5 Histogram <i>Landscape</i> Perpustakaan	141
Gambar 4.6 Histogram Layanan Prima.....	142



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	187
Lampiran 2. Data Hasil Penelitian	209
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup.....	211

