

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 KEPAHIANG**

SKRIPSI

Di ajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)



OLEH:

AJENG NINGRUM SEPIANA

NIM : 20691002

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULLUDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TAHUN 2024**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Curup

Di –

Tempat

Assalamualaikum Warahmatuillahi Wabarakatuh

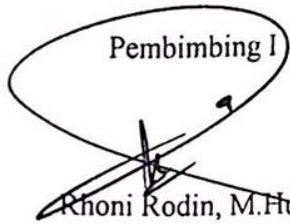
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi atas nama **Ajeng Ningruni Sepiana : 20691002** mahasiswa IAIN Curup Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, yang berjudul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di SMA N 1 Kepahiang”** sudah dapat diajukan dalam Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.


Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 26 Januari 2024

Mengetahui

Pembimbing I

Rhoni Rodin, M.Hum
NIP. 19780;052003121004

Pembimbing II

Okky Rizkyantha, M.A
NIP. 199404222019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 233/In.34/FU/PP.00.9/02/2024

Nama : Ajeng Ningrum Sepiana
NIM : 20691002
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di
Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 07 Febuari 2024

Pukul : 07.30 – 09.00 WIB

Tempat : Aula FUAD

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Rejang Lebong, 20 Febuari 2024

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Rhoni Rizka, M.Hum

NIP. 197801052003121004

Okky Rizkyantha, M.A

NIP. 199404222019031007

Penguji I,

Penguji II,

Yuyun Yamiarty, MT

NIP. 198008142009012009

Marleni, M.Hum

NIP. 198504242011032015

Mengetahui,

Dekan

Dr. Fachrudin, S.Ag M.Pd,I

NIP. 197501122006041009



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ajeng Ningrum Sepiana
NIM : 20691002
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di
Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sangsi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 29 Januari 2024



Ajeng Ningrum Sepiana

NIM. 20691002

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memudahkan saya dalam pembuatan skripsi sehingga saya menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII). Dalam penyusunan skripsi penulis mengambil judul **”Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang”**. Shalawat beserta salam marilah kita kirimkan kepada baginda Rasulullah SAW, semoga dengan seringnya kita bershalawat kita mendapatkan syafaatnya di yaumul masyar nanti. Amin Yarabbal Alamin.

Adapun tujuan utama penyelesaian skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat pengambilan strata satu Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) Fakultas Ushuluddin Adab Dakwah IAIN Curup.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan ungkapan terimakasih kepada.

1. Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah IAIN Curup
2. Mam Marleni, M.Hum selaku Ketua Program Studi Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Curup
3. Bapak Rhoni Rodin, M.Hum dan Bapak Okky Rizkyatha, M.A selaku dosen pembimbing yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Curup yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahaan.
5. Bapak Andre Heryanto, M.Pd selaku Kepala SMA N 1 Kepahiang atas bantuannya selama melaksanakan penelitian.
6. Teman-teman angkatan 2020 yang telah mengisi hari-hariku di kampus dengan canda dan tawa serta selalu memotivasiku.
7. Semua pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini

Saya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan menjadi ladang pahala di sisi Allah SWT. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang disengaja maupun yang tidak sengaja.

Curup, Febuari 2024
Penulis

Ajeng Ningrum Sepiana
20691002

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan Kepada :

1. Allah SWT yang maha besar dengan kuasa dan pertolongannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan diberikan kelancaran.
2. Orang tuaku Ayah Suharyanto, Ama.Pd dan Ibu Sulasmiati (Alm) terimakasih untuk setiap keringat dan setiap doa yang dipanjatkan demi kelancaran perjalanan akademiku, dukungan dan nasihat yang selama-lamanya tidak akan pernah bisa di balas dengan apapun.
3. Kakakku Angga Martias, S.si, M.Pd, Gr, Alan Budi Prasetya, Ari Triwibowo, S.Pd. dan Uni Serli Mardania, Siska Resitha yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik serta selalu memberi semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
4. Ucapan terimakasih kepada Someone yaitu Muhaamad Iqfal Giffari yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi serta sponsor agar semangat mengerjakan skripsi
5. Seluruh dosen prodi ilmu perpustakaan dan informasi islam Fakultas Ushuluddin adab dan dakwah IAIN Curup yang mendidiku menjadi lebih baik
6. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Curup Annisa Ambrina, Dini Aryani, Nini Gaytri, Septiani Mega, dan Yuni Nurkarimah yang telah memberi motivasi sapaya dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Almamaterku

MOTTO

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan “

HR Tirmidzi

“Belajarlh dari kemarin, hidup untuk hari ini, impikan besok yang lebih baik”

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri” (Benyamin Franklin)

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS , ISTIQOMAH.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
BAB II.....	9
KERANGKA TEORI.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Perpustakaan Sekolah	9
2. Persepsi	13
3. Pemustaka	14
4. Layanan Sirkulasi	15
5. Kualitas Layanan.....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31

A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	32
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Instrumen Penelitian.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAAN	43
A. Gambaran Umum Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang	43
B. Hasil Penelitian	49
1. Kegiatan Kerja Pelayanan Sirkulasi di Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 01 Kepahiang	49
2. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang	52
C. Analisis Pembahasan.....	54
D. Pembahasan.....	89
BAB V	91
PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator	36
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	41
Tabel 3. 3 Skala Penilaian.....	42
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4. 3 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect	55
Tabel 4. 4 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect	56
Tabel 4. 5 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect.....	59
Tabel 4. 8 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Responden Pernyataan Indikator Service Affect.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Responden Pernyataan Indikator Library as Place	62
Tabel 4. 11 Hasil Responden Pernyataan Indikator Library as Place	63
Tabel 4. 12 Hasil Responden Pernyataan Indikator Library as Place	64
Tabel 4. 13 Hasil Responden Pernyataan Indikator Library as Place	65
Tabel 4. 14 Hasil Responden Pernyataan Indikator Library as Place.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Responden Pernyataan Indikator Personal Control	67
Tabel 4. 16 Hasil Responden Pernyataan Indikator Personal Control	68
Tabel 4. 17 Hasil Responden Pernyataan Indikator Personal Control	69
Tabel 4. 18 Hasil Responden Pernyataan Indikator Personal Control	70
Tabel 4. 19 Hasil Responden Pernyataan Indikator Personal Control	71
Tabel 4. 20 Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces	73
Tabel 4. 21 Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces	74
Tabel 4. 22 Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces	75
Tabel 4. 23 Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces	76
Tabel 4. 24 Indikator Kemampuan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect)	77
Tabel 4. 25 Indikator Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan(Library as Place)	79
Tabel 4. 26 Indikator Petunjuk dan Sarana Akses(Personal Control).....	81
Tabel 4. 27 Indikator Akses Informasi(Information Acces).....	82
Tabel 4. 28 Penafsiran Nilai Rata-Rata Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pusaka SMA N 1 Kepahiang.....	86
Tabel 4. 29 Rata-Rata Indikator	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Data Statistik Pengunjung Perpustakaan.....	32
Gambar 4.1 Struktur Perpustakaan.....	46
Gambar 4.2 Penafsiran Indikator Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang...	88

ABSTRAK

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan

SMA N 01 Kepahiang

Ajeng Ningrum Sepiana (20691002)

Skripsi ini adalah hasil penelitian mengenai “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang”. Layanan sirkulasi adalah layanan yang paling banyak berinteraksi dengan pemustaka sehingga aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut citra perpustakaan. Dengan memanfaatkan layanan sirkulasi yang disediakan dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi dengan efisien. Alasan peneliti mengangkat judul ini karena adanya perubahan signifikan terhadap layanan sirkulasi dari manual ke otomasi dengan memanfaatkan aplikasi SLiMS9 sehingga mempermudah layanan sirkulasi yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem layanan sirkulasi dan mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket (kuesioner) dengan mengambil sampel sebanyak 81 pemustaka dengan kriteria kelas X Merdeka di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan SMA N 01 Kepahiang dikategorikan sangat baik dimana dari hasil data yang diolah mendapatkan skala 3,33 dengan kategori penilaian sangat baik dengan skala 4,00. Sejalan dengan adanya kesimpulan diatas diharapkan semakin besar kualitas pelayanannya maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pemustaka untuk tetap menggunakan layanan sirkulasinya.

Kata Kunci : Persepsi Pemustaka, Layanan Sirkulasi, SMA N 01 Kepahiang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan yang sebagaimana yang sudah berkembang sekarang yang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, ilmu pengetahuan, penelitian, tempat rekreasi, pelestarian, serta memberikan layanan jasa lainnya. Perpustakaan bukan hanya tempat penyimpanan buku, tetapi perpustakaan juga sebagai pusat informasi. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari jasa layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendakinya oleh pemustaka. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi-koleksi yang ada dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal.

Untuk mendayagunakan koleksi perpustakaan diharapkan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.¹

Perpustakaan sekolah dapat di ibaratkan sebagai jantungnya sebuah sekolah. Perpustakaan tidak dapat dipisahkan dengan sekolah, karena mutu sebuah sekolah dapat dilihat dari perhatian elemen-elemen sekolah terhadap perpustakaan khususnya perhatian dari guru dan siswa. Di perpustakaan merupakan tempat bertumpuk harta karun terpendam yang seharusnya digali lewat membaca oleh para guru dan siswa di perpustakaan dengan segala aktivitas keilmuaan dapat diperoleh.

Lembaga pendidikan termasuk perpustakaan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung kelancaran pelayanan. pelayanan dikatakan berkualitas jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang memuaskan dan ideal.²

¹ Purwowo, Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan (Cet. I;Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013), h. 14.

² Rinala,Yudana,dan Natajaya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswapada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali (Singaraja: e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan) Volume 4 Tahun 2013. Diakses 09 September 2023. <https://www.neliti.com/id/publications/75452/pengaruh-kualitas-pelayanan-akademik-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-mahasiswa-p>

Layanan perpustakaan dibagi atas dua Jenis yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Pada sistem terbuka, berarti pemustaka dapat bebas mencari buku ke rak sehingga mudah memakainya. Sedangkan untuk sistem tertutup memiliki banyak kelemahan yaitu memerlukan banyak waktu untuk memberikan pelayanan bagi pemustaka. Kemungkinan untuk mengetahui bahan pustaka lain yang dimiliki oleh perpustakaan tidak sebebaskan pada sistem terbuka³. Salah satunya layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang paling banyak berinteraksi dengan pemustaka sehingga aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan.⁴ Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali dan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Disinilah terdapat layanan peminjaman dan pengembalian yang mana layanan ini melayani pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Disamping peminjaman dan pengembalian, disini juga pengunjung perpustakaan akan dibuat dalam statistik dan pelaporannya.

Pelayanan kepada pemustaka harus dilakukan dengan maksimal apabila perpustakaan ingin melaksanakan fungsinya dengan baik. Pelayanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting karena salah satu faktor yang mendukung peserta didik datang ke perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan. Apabila pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang baik

³ Muhammad Yusuf Pawit, *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010), p. 221

⁴ Kiram Khaeruddin, *Buku Daras "Manajemen Perpustakaan"* (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2016), h. 82.

kepada pemustaka maka pemustaka juga akan merasa senang dan juga akan sering berkunjung di perpustakaan. Sebaliknya jika pelayanan perpustakaan buruk maka akan berpengaruh pula pada minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan untuk menyelesaikan tugas ataupun akan meminjam buku.

Layanan perpustakaan merupakan unsur utama dalam mencapai suatu keberhasilan organisasi perpustakaan karena bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam menyebarkan informasi. Layanan yang tersedia biasanya seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, pelayanan karya ilmiah dan layanan jam buka perpustakaan. Menurut Rahayuningsih layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.⁵

Pengelolaan layanan harus diperhatikan karena merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas keberhasilan layanan sirkulasi perpustakaan. Dengan begitu, kualitas layanan suatu hal yang sangat penting diwujudkan karena merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Pengelolaan layanan yang baik dilakukan guna meningkatkan pemanfaatan koleksi pustaka secara maksimal, dengan meningkatkan pelayanan sirkulasi maka pemakaian koleksi dapat dilakukan secara efektif, pengawasan terhadap bahan pustaka akan mudah dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga. Karena pada dasarnya, minat kunjung siswa bisa berlangsung dan bangkit bila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, pelayanan dan lain-lain. Rasa ketertarikan akan meningkat menjadi senang

⁵ Rahayuningsih, "*Pengelolaan Perpustakaan*" (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 95.

apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang serta kepuasan, maka pemustaka akan berkunjung kembali ke perpustakaan.

Dengan demikian strategi sangat penting diterapkan dalam perpustakaan baik itu dalam layanan sirkulasi maupun dalam meningkatkan minat kunjung peserta didik. Untuk mencapai sebuah citra layanan dalam perpustakaan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap yaitu sikap petugas bagaikan layanan dalam melayani pemustaka maupun sikap dari pemustaka itu sendiri. Dengan mengetahui sikap pustakawan akan diketahui keberhasilan dan kekurangan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan pada perpustakaan tersebut.

Dari hasil observasi peneliti layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang sudah cukup memuaskan sudah berubah dari yang manual ke otomasi sehingga mempermudah layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan tersebut. Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang juga mempunyai beberapa kegiatan sarana layanan sirkulasi seperti kartu anggota perpustakaan, peminjaman, pengembalian buku, dan perpanjangan peminjaman buku bagi para anggota perpustakaan. Layanan di Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang ditujukan untuk civitas akademika yaitu siswa/i, guru, peneliti.. Alasan peneliti mengangkat judul ini karena adanya perubahan signifikan terhadap perpustakaan maupun layanan yang ada disana dimana perpustakaan yang sudah mengikuti perkembangan zaman dengan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga layanannya juga sudah menggunakan OPAC dengan bantuan aplikasi Slims9.

Berdasarkan pertimbangan hal tersebut maka penulis ingin mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang. Jenis layanan sebagai objek penelitian adalah kualitas layanan sirkulasi. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem layanan sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang?
2. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem layanan sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang.
2. Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN 1 Kepahiang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Tulisan ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bagi pengembangan penelitian

terkait persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan.

b. Menjadi bahan evaluasi dalam pelayanan sirkulasi bagi pustakawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan peran penting pustakawan bagi pemustaka dalam layanan sirkulasi dan agar pustakawan lebih memahami layanan sirkulasi.

E. Definisi Operasional

Untuk memberi gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini serta untuk menghindari interpretasi yang berbeda, penulis akan mengemukakan pengertian dari beberapa kata yang terkandung dalam judul skripsi ini, yaitu:

1. Persepsi

Persepsi dalam kamus besar bahasa Indonesia, Persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan (penerima) langsung dari suatu serapan, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indra.⁶

2. Pemustaka

Pemustaka diartikan pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

⁶ Poerwadarminta. W.J.S. *"Kamus Umum Bahasa Indonesia"*. Jakarta : Balai Pustaka (2013)

3. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang disediakan perpustakaan untuk melayani peminjaman dan pengembalian koleksi. Layanan sirkulasi tidak hanya melayani peminjaman dan pengembalian buku saja, namun layanan sirkulasi ini sebagai layanan yang membantu pengguna dalam pencarian koleksi yang ada di perpustakaan.

4. Perpustakaan Sekolah

Pada penelitian ini Perpustakaan Perguruan Tinggi yang akan diteliti adalah Perpustakaan SMAN 01 Kepahiang. Peneliti menentukan lokasi ini sebagai lokasi penelitian karena Perpustakaan SMAN 01 Kepahiang cocok untuk dikaji karena layanan sirkulasi yang telah terotomasi sehingga akan memudahkan peneliti untuk mencari data.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa definisi operasional yang dimaksud adalah suatu pemahaman atau pendapat terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang sesuai dengan harapan pemustaka atau pemakai perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian sirkulasi di Badan Perpustakaan SMAN 01 Kepahiang.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kajian Teori

1. Perpustakaan Sekolah

a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Pengertian perpustakaan terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Perpustakaan berasal dari kata *liber = libri* artinya “pustaka” atau “kitab”.⁷ Banyak pengertian tentang perpustakaan yang disampaikan oleh para pakar di bidang perpustakaan. Beberapa pengertian perpustakaan tersebut sebagai berikut :

- 1) Menurut Hartono. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah, yang merupakan bagian integral dari sekolah yang bersangkutan dan merupakan sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.⁸
- 2) Menurut Prastowo. Perpustakaan adalah tempat penyimpanan koleksi buku, bahan pustaka, majalah dan lain yang dapat digunakan pengunjung untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan.⁹
- 3) Menurut Suhendar. Perpustakaan sekolah merupakan sebagai tempat yang berguna untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah dasar dan

⁷ Hartono, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah*”, (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016), hal 26

⁸ Hartono, *Manajemen....*, hal 26

⁹ Andi Prastowo. 2012, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*”, Yogyakarta: Diva Press

sebagai tempat menghimpun berbagai bahan pustaka seperti buku, baik cetak maupun noncetak (majalah, surat kabar, video, dan CD).¹⁰

Jadi kesimpulannya, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di lingkungan sekolah dan dikelola sepenuhnya oleh sekolah dan difungsikan untuk kegiatan yang mendukung proses belajar-mengajar dan memenuhi kebutuhan informasi warga sekolah.

b. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Tujuan perpustakaan adalah menunjang proses belajar mengajar, menyediakan koleksi bahan bacaan sebagai sumber informasi yang dapat membantu guru maupun siswa dalam menunjang kegiatan pembelajaran. Maka tujuan perpustakaan sekolah sebagai berikut:¹¹

- 1) Mendorong dan mempercepat proses penguasaan dan teknik membaca para siswa.
- 2) Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- 3) Menumbuhkan kembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- 4) Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.
- 5) Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan belajar kepada para siswa.

¹⁰ Suhendar, Y. 2014. *“Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar”*. Jakarta: Prenada Media Group

¹¹ Andi Prastowo, *“Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional”*, (Jogjakarta : DIVA Press, 2012), hal 50-51.

- 6) Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.
- 7) Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan misalnya fiksi, cerpen, dan lain sebagainya.

c. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Terdapat 6 fungsi perpustakaan sekolah yang perlu diketahui, di antaranya pelaksanaannya sebagai berikut:¹²

- 1) Fungsi pendidikan. Perpustakaan sekolah harus menyediakan dan mengelola berbagai bahan perpustakaan sebagai sumber literatur yang berhubungan dengan pendidikan dan proses belajar mengajar sehingga dapat berfungsi sebagai tempat dan sumber belajar bagi siswa serta sumber rujukan bagi guru dan petugas administrasi sekolahnya.
- 2) Fungsi Penyimpanan. Fungsi penyimpanan dan pelestarian pada perpustakaan sekolah bukanlah fungsi utamanya. Akan tetapi, perpustakaan sekolah tetap harus menyimpan dan melestarikan koleksi bahan perpustakaan tercetak ataupun terekam sebagai hasil karya putra bangsa yang masih relevan dan diperlukan oleh masyarakat pemustakanya, yaitu siswa, pendidik, dan staf administrasi sekolah dalam

¹² Hartono” *Manajemen Perpustakaan Sekolah*”, (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016), hal 30-31

menyokong pencapaian sasaran pendidikan dan pembelajaran para siswanya secara optimal.

- 3) Fungsi Penelitian Perpustakaan sekolah juga berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian para siswa dan guru pembimbingnya.
- 4) Fungsi Informasi Perpustakaan sekolah menyediakan informasi bagi pemustaknya, baik informasi tentang bahan pustaka yang dimilikinya (cakupan, jenis, penempatan, dan lain-lain), informasi tentang berbagai aktivitas dan layanan perpustakaan yang ditawarkan, maupun informasi tentang lingkungan sekitar perpustakaan tersebut.
- 5) Fungsi Rekreasi dan Kultural Fungsi sebagai pusat sarana budaya ini dapat dilakukan oleh perpustakaan sekolah dengan mengadakan berbagai kegiatan, seperti pameran buku, foto, peragaan busana daerah, pentas kesenian, story telling, dan sebagainya. Selain sebagai pusat kultural, perpustakaan pun memiliki fungsi rekreasi budaya yang bersifat literatur, seperti penyediaan buku-buku hiburan, berbagai hikayat, lagu-lagu daerah yang menambah kesegaran rohani dan sebagainya.
- 6) Fungsi Tanggung Jawab Administratif Fungsi ini akan selalu tampak dalam kegiatan sehari-hari yang ada di perpustakaan. Setiap ada peminjaman dan pengembalian buku atau layanan sirkulasi maka hal tersebut akan selalu di catat oleh pustakawan. Setiap siswa akan memasuki perpustakaan maka harus menunjukkan kart anggota perpustakaan dan dilarang membawa masuk tas ke dalam perpustakaan.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi perpustakaan sekolah sebagai tempat untuk menyimpan buku bacaan dan sebagai tempat yang menyediakan buku-buku yang digunakan untuk bahan bacaan siswa dalam meningkatkan kebiasaan membaca. Selain itu, fungsi perpustakaan juga sebagai tempat untuk melatih diri siswa belajar mandiri dan memiliki rasa tanggungjawab yang terhadap buku pustaka yang telah dipinjamnya.

2. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan “tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu proses seseorang mengetahui melalui panca inderanya. Persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indera-indera yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.¹³

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.¹⁴

¹³ Indra Tantra, “*Persepsi Masyarakat Tentang Perempuan Bercadar*”, Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi, Vol.III No.1(2015). Diakses 10 September 2023. https://www.researchgate.net/publication/336994175_Persepsi_Masyarakat_Tentang_Perempuan_Bercadar

¹⁴ Aly Noordien, “*Teori Persepsi: Pengertian, Definisi Dan Faktor Yang Mempengaruhi*”, March 1, 2017

Dengan demikian persepsi adalah suatu proses pengolahan informasi yang diterima oleh panca indera dari lingkungan dan diteruskan ke otak untuk diseleksi sehingga menimbulkan penafsiran yang berupa penilaian dari penginderaan atau pengalaman sebelumnya.

b. Bentuk Persepsi

Menurut Eliska Pratiwi dkk, setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Persepsi positif yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya. Hal itu akan diteruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung obyek yang dipersepsikan.
- 2) Persepsi negatif yaitu persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsi. Hal itu akan diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap obyek yang dipersepsikan.¹⁵

3. Pemustaka

Pemustaka adalah sebutan orang yang sering berkunjung ke perpustakaan atau pengguna yang sering memanfaatkan perpustakaan, baik berupa koleksinya

¹⁵ Eliska Pratiwi, I Nyoman Sujana dan Iyus Akhmad Haris, “*Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja BUMDES Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem*”, Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol. 11 No.1/ 2019, 286. Diakses 9 September 2023. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20161>

maupun informasi yang didapat dari perpustakaan tersebut.¹⁶ Menurut pendapat Suwarno pada buku psikologi perpustakaan beliau menyatakan bahwa User adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). User berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya, bergantung jenis perpustakaan yang ada.¹⁷

Pemustaka itu seseorang atau sekelompok yang datang mengunjungi perpustakaan serta dapat menggunakan fasilitas perpustakaan dengan cuma-cuma dan memiliki tujuan yang berbeda satu sama lainnya walaupun hanya sekedar berkunjung sudah dapat disebut pemustaka.

4. Layanan Sirkulasi

a. Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata “sirkulasi” berasal dari bahasa Inggris “circulation” yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Adapun pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Selain itu Sulistyono mengatakan salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya.

Dalam dunia perpustakaan arti sirkulasi adalah perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya. Pada saatnya buku tersebut dikembalikan ke perpustakaan. Namun

¹⁶ Wiji Suwarno, “*Perpustakaan dan Buku*” Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2011 hal, 37

¹⁷ Wiji Suwarno, “*Psikologi Perpustakaan*” (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal, 80

sesudah itu barangkali ada orang lain berminat meminjam lagi. Hal ini berlangsung secara terus-menerus sampai pada akhirnya buku milik perpustakaan menjadi rusak karena sering dibaca. Disinilah yang dinamakan sirkulasi.

Ada tiga macam sistem layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu

- 1) Sistem terbuka (*Open Access*): Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada pemustaka untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan.
- 2) Sistem layanan tertutup (*Close Access*): Layanan tertutup memiliki arti, pengguna tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkan di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. pengguna dapat memiliki koleksi bahan pustaka yang diinginkan melalui katalog yang disediakan.
- 3) Sistem layanan campuran (*Mixed Access*) Layanan campuran merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Layanan campuran ini biasanya digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Untuk koleksi skripsi, referensi, dan tesis dilayani secara tertutup melalui katalog sedangkan untuk koleksi yang bersifat umum menggunakan layanan terbuka.¹⁸

Adapun kegiatan-kegiatan layanan sirkulasi sebagai berikut:

¹⁸ Bafadal (2000, h. 40)

- 1) Pendaftaran anggota perpustakaan, salah satu tugas dibagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan anggota.
- 2) Peminjaman, peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi.
- 3) Pengembalian dan perpanjangan, kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.¹⁹

Jadi dapat dipahami bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.

b. Bentuk Layanan Sirkulasi

Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering kali dianggap bagian utama jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap Citra perpustakaan. Adapun bentuk bagian layanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan: Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada di

¹⁹ Rahayuningsih, "*Pengolahan Perpustakaan*" Jakarta : Graha Ilmu. (2015)

perpustakaan. Untuk pendaftaran anggota diperlukan formulir pendaftaran untuk diisi oleh calon anggota yang berisi keterangan tentang data pribadi anggota.

- 2) Pelayanan Peminjaman Peminjaman koleksi ada yang boleh di bawah pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat.
- 3) Pengembalian Bahan Pustaka Merupakan kegiatan pelayanan sirkulasi yang berupa pencatatan bukti bahwa pemustaka mengembalikan bahan pustaka yang dipinjamnya baik peminjaman jangka pendek maupun peminjaman jangka panjang.
- 4) Perpanjangan Perpanjangan waktu peminjaman tergantung pada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja.
- 5) Penagihan Merupakan pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang dipinjamnya oleh pemustaka setelah batas waktu peminjaman sudah lewat. Jika terjadi keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan. Penagihan dilakukan secara langsung.

5. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang diperoleh setiap pemustaka atau pengunjung dilihat dari kelengkapan, ketelitian, dan

layanan yang terbaik dari petugas perpustakaan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik sehingga tercipta kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan kualitas layanan yang mendukung akan menjadi tolak ukur sebuah perpustakaan kepada kepuasan pengunjung perpustakaan. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan jasa yang ia dapatkan.²⁰

Menurut Olsen dan Wyekof, kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan disini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa.²¹

Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Diantara persamaan itu adalah:

- 1) Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- 2) Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.

²⁰ Fatmawati, "Analisis Berpikir Kritis Siswa Dalam Pemecahan Masalah Matematika Berdasarkan Polya Pada Pokok Bahasan Persamaan Kuadrat. Jurnal Elektronik Pembelajaran Matematika"(2014:38). Diakses 15 Oktober 2023 <https://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/s2math/article/view/4830>

²¹ Itmamuddin, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi" (2015). Diakses 07 September 2023. <http://itmamblog.blogspot.com/2011/05/kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>

- 3) Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas.
- 4) Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Setiap pemustaka pasti mempunyai harapan tersendiri ketika mendatangi perpustakaan. Namun tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemustaka berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas.²²

Kesimpulannya, yang menjadi penekanan utama dalam hal pelayanan adalah bagaimana upaya untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna, sehingga pengguna merasa puas. Sehingga ketika kita tarik dalam konteks perpustakaan, artinya bagaimana caranya para pustakawan menerapkan pelayanan yang berkualitas ketika melayani para pemustaka.

b. Faktor Penentu Kualitas Layanan

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect*) yaitu Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) dan penghubung antara perpustakaan dengan pemustaka (*liaison librarian*) secara profesional. Fasilitas & Suasana Ruang

²² Rhoni Rodin “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi” Bandung: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan (2015) . Diakses 20 Oktober 2023. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/10274>

Perpustakaan (*Library as Place*), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Aspek dalam *library as place* adalah :

- a) Berwujud/ada bukti fisik. Fasilitas fisik dan perlengkapan di perpustakaan, gedung yang bagus dan ber-AC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon/*intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, bookstore, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional), *e-journals*, *online database*, serta penampilan, cara berkomunikasi, seragam pustakawan yang menarik.
- b) Ruang yang bermanfaat, yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik.
- c) Berbagai makna yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.
- d) Tempat belajar yang nyaman, meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran.

- e) Petunjuk & Sarana Akses, yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut aspek:
- 1) Kemudahan akses, bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
 - 2) Kenyamanan individu pemustaka mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
 - 3) Peralatan yang modern, meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
 - 4) Kepercayaan diri, bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
- f) Akses Informasi (*Information Access*), yaitu berkaitan dengan ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Pada dimensi akses informasi ini meliputi:
- 1) Isi ruang lingkup (*Content/Scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jumlah full text maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki, serta tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.

- 2) Kecepatan waktu akses (*Timeliness*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.²³

c. Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pemakai

Masih banyak keluhan dari pengguna perpustakaan karena pustakawan sering menjawab tidak tahu, dapat dijadikan sebagai ukuran masih kurangnya layanan bagi pemakai perpustakaan. Pemakai jasa perpustakaan pada umumnya menganggap semua karyawan adalah pustakawan yang mengetahui isi perpustakaan.

Jika kita melihat fungsi perpustakaan sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, membantu sivitas akademika, mengembangkan minat baca, mengkomunikasikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menambah cakrawala ilmu pengetahuan bagi pemakainya nampak bahwa perpustakaan dan pustakawannya sangat berperan. Mengingat peran pustakawan cukup penting maka perlu dicari jalan keluar untuk pengembangan SDM agar kesan buruk tidak ada lagi. Untuk meningkatkan mutu SDM perlu penyesuaian kemampuan pustakawan dengan misi perpustakaannya dan akan semakin terasa apabila dilihat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Keadaan ini menyebabkan pula keharusan pustakawan untuk mengetahui satu bidang ilmu dan teknologi sehingga benar-benar dapat memberikan layanan kepada pemakai secara maksimal.

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai tolak ukur bagi keberhasilan suatu instansi, perusahaan maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan

²³ Fatmawati, “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Feb Tjndipberdasarkan Harapan Dan Persepsi Pemustakadengan I/-Ietode Libqual*” (2012). Diakses 20 Oktober 2023. <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/7725>

pelanggan dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan layanan yang mereka terima. Untuk dapat mengetahui tingkat ketercapaian kepuasan, maka kepuasan pemustaka perlu dimonitoring oleh perpustakaan. Pengukuran kepuasan pemustaka penting dilakukan untuk mengetahui aspek- aspek apa saja dari produk dan pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pemustaka. Untuk dapat mengukur kepuasan pemustaka diperlukan metode dan alat ukur yang baik sehingga mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif dengan menggunakan LibQUAL+™.

LibQual+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan berbasis web yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak sesuai pendapat pengguna tentang kualitas layanan.²⁴ Adapun pendapat para ahli pengertian Libqual+tm sebagai berikut:

- 1) Menurut Fatmawati, Libqual+tm adalah “menjadi instrumen yang luwes dan menjadi salah satu sarana pustakawan untuk mendengarkan komunitas pemustaka²⁵
- 2) Menurut Nurketmanda dan Pandu Libqual+tm adalah suatu rangkaian alat (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari,

²⁴ Killick, S. (2013). An Introduction to LibQual+™. Retrieved. Diakses 21 Oktober 2023. <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2013/northumbria-10-intro-to-libqual.pdf>

²⁵ Fatmawati, Endang. 2013. Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual+™. Jakarta: Sagung Seto. Diakses 21 Oktober 2023. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9511/7446>

memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.²⁶

Dimensi pokok Libqual+tm mencakup 4 dimensi layanan berdasarkan harapan dan persepsi sebagai berikut:

- 1) Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, dengan indikator: *Assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan), *realibility* (keandalan).
- 2) Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata, dengan indikator: Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*), Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*)
- 3) Petunjuk dan sarana akses (*personal control*), yaitu suatu konsep yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan koleksi dan informasi dengan sendiri, dengan indikator sebagai berikut: Kemudahan akses (*Ease of navigation*), Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*), Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), Kepercayaan diri (*Self Reliance*)

²⁶ Nurketmanda, Denny dan Pandu Wirawan. 2009. "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual+tm dan Quality Function Deployment". *JTI UNDIP*, IV (2). Diakses 21 Oktober 2023. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/1989>

- 4) Akses informasi (*information access*) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, dengan indikator sebagai berikut: Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*) Kecepatan waktu akses (*Timeliness*).²⁷

Dimensi-dimensi inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan, sehingga berbagai pengalaman yang dapat menyebabkan tidak nyamannya pengguna perpustakaan tidak akan terjadi. Layanan perpustakaan akan berkualitas apabila nilai terpakainya koleksi dan kepuasan pemakai semakin bertambah, supaya kualitas layanan perpustakaan bertambah, pengelola perpustakaan perlu merespon kebutuhan pemakai dengan tepat dan sesuai. Dengan tumbuhnya rasa senang, nyaman dan puas dari pengunjung dapat meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan yang tersedia dapat membantu peningkatan literasi, menambah wawasan dari berbagai referensi yang ada.

Untuk meningkatkan suatu kualitas layanan maka kita dapat melihat teori diatas yang disebutkan dalam tolak ukur peningkaan kualitas layanan hal tersebut dapat menjadi acuan para pustakawan supaya adanya perubahan dan peningkatan layanan yang di berikan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan peneliti, maka didapatkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu:

²⁷ Ibid.

Skripsi Mifta Apriyanto Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2014 yang berjudul “Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: Kajian Terhadap Perspektif Pemustaka dan Pustakawan”. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah *accidental* sampling dan kuisisioner. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap layanan di universitas tersebut sangat bagus. Hal itu dilihat dari kuisisioner yang menunjukkan bahwa pemustaka puas dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan tersebut. Sementara itu tanggapan pustakawan terhadap persepsi pemustaka adalah akan tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah ada di Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.²⁸

Skripsi Suriani Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar 2014 yang berjudul “Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini adalah penelitian pustaka, penelitian lapangan dengan cara observasi (pengamatan) dan kuesioner. Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru cukup memuaskan. Hal tersebut tampak jelas pada pendapat pemustaka yang menyatakan memuaskan yaitu (50,28%) terhadap koleksi dan fasilitas layanan

²⁸ Mifta Apriyanto, “*Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: Kajian Terhadap Perspektif Pemustaka dan Pustakawan*” (2014). Diakses 18 Oktober 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29853>

sirkulasi yang tersedia, sistem layanan sirkulasi mendapat kesan memuaskan yaitu (66,67%), begitupula dengan penilaian terhadap Sumber Daya Manusia (Pusakawan) yang memberikan pelayanan sirkulasi mendapat persepsi memuaskan yaitu (57.50%). Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemustaka dalam pemanfaatan layanan sirkulasi, diantaranya fasilitas komputer untuk penelusuran belum tersedia, dan ruangan sirkulasi sempit masih perlu ditambahkan tempat tunggu.²⁹

Skripsi Reski Muliana Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bone tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Man 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone”. Adapun metode yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan dengan menggunakan analisis data kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan deduktif yaitu teknik analisis korelasi product moment dan uji F pada regresi. Hasil penelitian menunjukkan pertama, Kualitas Pelayanan Sirkulasi di MAN 2 Bone adalah baik dengan rata-rata 41, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di MAN 2 Bone cukup baik. Kedua, kepuasan siswa di MAN 2 Bone adalah besar dengan rata-rata 39,075, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa cukup besar. Ketiga, pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone yang ditunjukkan pada nilai korelasi koefisien dengan kuat hubungan cukup tinggi $R_{xy} = 0,7042$ dengan nilai signifikan $F = 3,977018E-07$.

²⁹ Suriani “*Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru*” Repository UIN Alauddin(2014). Diakses 9 September 2023. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5820/1/Suryani_opt.pdf

Artikel Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi Jurnal Ilmu Perpustakaan tahun 2019 yang berjudul “Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015 “. Adapun metode yang digunakan jenis penelitian deskriptif dengan penelitian kuantitatif, Libqual+TM dengan dimensi yang meliputi: service of affect, library as place, personal control, dan information acces. Hasil penelitian ini secara responden menilai baik untuk kualitas layanan sirkulasi dan puas untuk menilai epuasan pemustaka. Hasil uji koefisien korelasi *spearman* adalah 0,406 yakni variabel-variabel berkorelasi positif, hipotesis nilai sig hitung adalah $0,000 < 0,05$ sehingga H0 diolak dan H1 diterima.

Dari ketiga penelitian dan satu artikel diatas terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Ketiga penelitian dan 1 artikel diatas hanya menjelaskan kepuasan pemustaka terhadap pustakawan terkait layanan sirkulasi . Sedangkan pada penelitian yang akan dibahas tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi Dalam penelitian ini akan menjelaskan bagian layanan sirkulasi dan juga sikap pustakawan terhadap layanan sirkulasi.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian kuantitatif sangat menentukan arahan dan kejelasan pada saat melakukan penelitian, kerangka berfikir yang telah dirumuskan harus valid dengan proses penelitian yang dilakukan, di dalam kerangka berpikir penulis akan menjelaksan variabel-variabel apa saya yang akan diteliti, uraian dalam kerangka berfikir harus bisa menjelaskan tentang variabel-variabel yang diteliti.

Kerangka berfikir merupakan rancangan yang telah dirancang oleh peneliti dalam proses penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka berpikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar. Kerangkar Berfikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu proses atau langkah-langkah yang spesifik untuk menyelesaikan masalah dan dapat menemukan jawaban dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Muhammad Nasir mengemukakan metode penelitian adalah cara yang biasa digunakan pada saat penelitian untuk mencapai tujuan penelitian dan menemukan jawaban-jawaban pada setiap permasalahan yang diteliti.³⁰ Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.³¹ Hal ini bertujuan untuk memperoleh keterangan yang jelas menyangkut persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang.

³⁰ Muhammad Nasir, "*Buku-Ajar-Metlid-Dini.pdf*," *Metode Penelitian* Jakarta: Graha Ilmu, 2020.

³¹ Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*" Bandung: Alfabeta, 2012.

B. Populasi dan Sampel

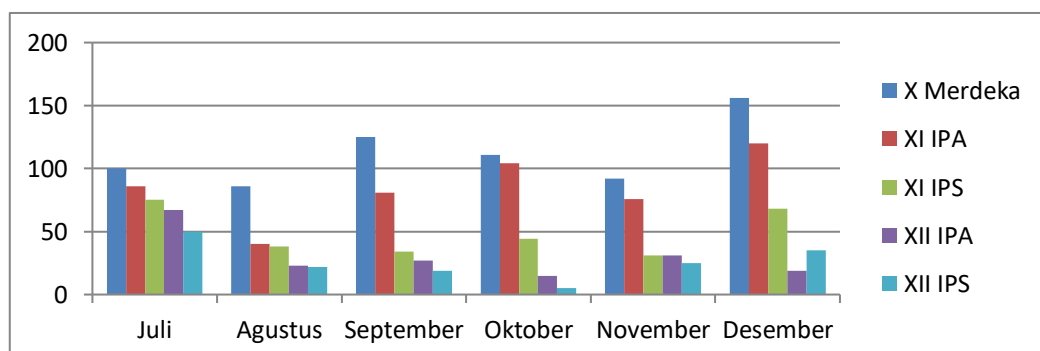
1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³² Dalam hal ini yang menjadi populasi pengunjung Perpustakaan SMAN 01 Kepahiang. Jumlah populasi diambil dari 1 semester pengunjung perpustakaan dengan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 1.100 siswa tetapi, kriteria populasi yang diambil hanya kelas X Merdeka dengan jumlah kelas sebanyak 12 setiap kelas sebanyak 36 siswa berdasarkan data kunjungan statistic.

Tabel 3.1 Populasi SMA N 1 Kepahiang

Nama Kelas	Jumlah Kelas	Jumlah Siswa
X Merdeka	12	432
XI IPA	6	216
XI IPS	6	118
XII IPA	6	216
XII IPS	6	118
Total	32	1.100

Gambar 3.1 Data Statistik Pengunjung Perpustakaan



³² Sugiyono. (2016). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: PT Alfabet.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti).³³ Sampel pada penelitian ini adalah para pemustaka yang sedang melakukan kunjungan ke perpustakaan pada saat peneliti mengambil data penelitian.

Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih³⁴. Maka sampel yang diambil 10% Berdasarkan pendapat di atas maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Taro Yamane* sebagai berikut:³⁵

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Persesi yang di tetapkan

$$n = \frac{432}{432 \cdot 10\% + 1}$$

$$n = \frac{432}{432 \cdot 0.1^2 + 1}$$

$$n = \frac{432}{432 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{432}{4,32 + 1}$$

³³ Riduan, Akdon. (2013). "*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*". Bandung: Alfabeta

³⁴ Arikunto, Suharsimi, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.134.

³⁵ Riduwan, Akdon, "*Rumus dan Data dalam Analisa Statiska*" (Bandung: Alfabeta 2013).

$$n = \frac{432}{5,32}$$

$$n = 81,2$$

$$n = 81$$

Dari hasil perhitungan tersebut dengan menggunakan rumus *Taro Yamane* kita dapat melihat bahwa sampel yang akan di perlukan sebanyak 81 dari siswa kelas X Merdeka untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Sistem Angket (Kuesioner), yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian pengguna perpustakaan SMAN 01 kepahiang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan hanya kelas X merdeka saja yang diberikan kuesioner tersebut.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti. Kegiatan observasi dilakukan dengan datang langsung kelapangan kemudian melakukan kegiatan pengamatan dan melakukan pencatatan yang bersifat sistematis dan objektif. Adapun objek observasi yang akan diamati dalam penelitian ini adalah mengamati bagaimana keadaan atau kondisi di Perpustakaan SMAN 01 Kepahiang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data dari sumber-sumber yang tertulis atau sumber-sumber seperti foto, majalah dan catatan-catatan harian kemudian disimpan untuk dijadikan sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan mencari dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti kualitas layanan sirkulasi yang telah diterapkan di perpustakaan tersebut.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari rasa responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Angket merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berisi peranyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden, kuesioner merupakan instrumen penelitian yang umumnya digunakan untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berisi pertanyaan yang disusun sedemikian rupa tentang variabel penelitian.

³⁶Adapun gambarannya dalam table berikut:

³⁶ Komang Suhenda dan Kadek Surya Atmaja, "*Instrumen Penelitian*", (2020 Denpasar)

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Kualitas Layanan (Fatmawati, Endang 2013)	Layanan Sirkulasi	<p>1. <i>Service Affect</i>: Assurance(jaminan), <i>emphaty</i>(kepedulian), <i>responsiveness</i>(ketanggapan), <i>realibility</i>(keandalan)</p> <p>2. <i>Library As Place</i>: Berwujud/ada bukti fisik (<i>Tangibles</i>), Ruang yang bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>), Tempat belajar yang nyaman (<i>Refuge</i>)</p> <p>3. <i>Personal Control</i>: Kemudahan akses (<i>Ease of navigation</i>), Kenyamanan individu pemustaka (<i>Convenience</i>), Peralatan yang modern (<i>Modern Equipment</i>), Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)</p> <p>4. <i>Information Access</i>: Isi/ruang lingkup (<i>Content/Scope</i>) Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>), Denda</p>

a. Uji Validitas

Jika suatu instrumen mampu mengumpulkan data dari variabel-variabel yang sedang diteliti dengan cara yang dapat diterima, maka

dikatakan valid. Selain itu, rumus uji korelasi, yang juga dikenal sebagai product moment, digunakan untuk menilai reliabilitas suatu kuesioner.

Pada penelitian ini instrumen diuji validitasnya dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi product moment, yang dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS versi 26. Peneliti menguji 21 pertanyaan dengan sampel 81 responden.

Rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan :

r_{hitung} = Koefesien Korelasi

$\sum X$ = Jumlah Skor item

$\sum y$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah Responden

Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, menggunakan tarafsignifikan 5%. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} berarti valid, dan sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} berarti tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Keandalan atau kepercayaan suatu alat ukur dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator yang disebut reliabilitas, yang

mengukur sejauh mana suatu alat dapat diandalkan. Memanfaatkan rumus memungkinkan keakuratan suatu peralatan pengukuran untuk dievaluasi (*choreme the alpha*). Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diinginkan/dibuat oleh peneliti.

Untuk mencari reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus Spearman Brown. Sugiyono menyatakan bahwa rumus Spearman Brown adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{2rb}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_{xy} = Reliabilitas untuk seluruh instrument

r_b = Korelasi product moment antar belahan ganjil
dan belahan genap dari instrumen

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuantitatif. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan cara observasi maupun angket. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka persentase yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian untuk memperjelas dari hasil angka dalam bentuk kuantitatif.

Data yang dilakukan dan didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini tentunya masih berupa angka-angka yang selanjutnya perlu dianalisis melalui proses menyusun dan dikategorikan terhadap data yang di peroleh, setelah itu data diolah dengan tahapan berikut:

1) Editing/Pengeditan

Pengeditan adalah proses pertama dalam tahapan analisis data yaitu dengan memeriksa ulang file data yang dikumpulkan dan file yang dianggap lengkap itu baik sehingga dapat melakukan prosedur selanjutnya.

2) Tabulasi

Tabulasi merupakan kegiatan memindahkan jawaban responden dan memasukkannya kedalam tabel atau tabulasi selanjutnya dicarinalisisnya. Untuk memperoleh data diolah dengan tekik dan persentase.

3) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Cara menganalisis menggunakan beberapa cara sebagai berikut:

a. Menggunakan Mean

$$x = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

x = rata – rata

$\sum x_i$ = Jumlah Nilai Kesioner

n = Jumlah Responden

b. Skala Likert

Skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok tentang gejala sosial³⁷. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T \times P_n$$

Keterangan:

T = Total Jumlah Responden yang Memilih

P_n = Pilihan Angka Skor Likert

Data interval merupakan skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot yang sama. Dalam

³⁷ Nursida Arif, “Data dan Skala Pengukuran” e-Journal Universitas Negeri Yogyakarta(2014). Diakses 28 Desember 2023. <https://staffnew.uny.ac.id/upload/198503312019032009/pendidikan/Jenis%20Data%20dan%20Skala%20Pengukuran.pdf>

penelitian ini jawaban responden diberikan dalam bentuk 4 skala kategori dan masing-masing kategori memiliki bobot jawaban sendiri yaitu.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Kategori	Bobot
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Tidak Baik	2
4	Sangat Tidak Baik	1

Data untuk mengukur persepsi pemustaka dengan menggunakan skala interval, skala untuk membedakan, mempunyai tingkatan juga mempunyai jarak yang pasti antara satu kategori dengan kategori lainnya dalam satu indikator atau objek yang diukur.³⁸ Untuk menentukan skala interval dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah sebagai berikut:

$$a = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

a = nilai interval

m = skor tertinggi

n = skor terendah

*b = jumlah skala penelitian yang diterapkan*³⁹

³⁸ Sudarwan Danim, “Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku” (Jakarta: Bumi Aksara 2014) h. 104

³⁹ Erny Puspa”Analisis Kepuasan Pemustakan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. (2016), Vol. 2. Hal 117.

Dalam skala penelitian ini penilaian yang ingin dibentuk berjumlah 4, dimana skor terendah 1 dan skor tertinggi 4 maka skala interval skor persepsi sebagai berikut:

$$a = \frac{4-1}{4}$$

$$a = \frac{3}{4}$$

$$a = 0,75$$

Jarak antara titik adalah 0,75, sehingga diperoleh skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Skala Penilaian

No	Kategori	Nilai
1	Sangat Baik	3,25 – 4,00
2	Baik	2,50 – 3,24
3	Tidak Baik	1,75 – 2,49
4	Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,74

Maka dapat dilihat table diatas sebagai tolak ukur untuk menunjukkan skala penilaian yang akan digunakan untuk kualitas layanan sirkulasi dari kategori sangat baik hingga sangat tidak baik dengan nilai yang telah tercantum sesuai dengan jarak antar titik 0,75 tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAAN

A. Gambaran Umum Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

1. Sejarah Singkat Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

SMA Negeri 1 Kepahiang tercatat di sejarah sebagai SMA tertua di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu, Indonesia. Berdiri sejak tahun 1983 SMA 01 Kepahiang melalui banyak proses hingga sekarang menjadi salah satu sekolah yang mampu mengimplementasikan banyak program di bidang pendidikan. Pencapaian Mutu Lulusan melalui Proses pembelajaran sistem paket selama 3 tahun pelajaran mulai dari kelas X sampai kelas XII. Sesuai dengan Visi "Sekolah Modern Nyaman dan Berkarakter" SMAN 01 Kepahiang selalu berproses untuk menyediakan sistem manajemen mutu yang handal dalam menjamin terselenggaranya layanan pendidikan secara maksimal.

Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 01 Kepahiang berhasil meraih akreditasi A pada tahun 2023. Hari Rabu tanggal 17 Mei 2023 Kepala Sekolah diundang langsung oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu untuk menerima piagam akreditasi di perpustakaan daerah Provinsi Bengkulu. Sertifikat akreditasi perpustakaan diserahkan langsung kepada Bapak Andri Heryanto, M.Pd selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 01 Kepahiang.

Perjuangan meraih akreditasi A bagi perpustakaan SMA Negeri 01 Kepahiang diawali sejak tahun 2019. Perpustakaan standar dan ideal serta menjadi

sumber belajar yang nyaman menjadi skala prioritas sejak tahun 2019. Rangkaian kegiatan penilaian dilaksanakan sejak Januari 2023 hingga puncaknya visitasi oleh asesor dari Perpustakaan nasional RI di bulan Maret 2023. Secara garis besar ada beberapa komponen yang dinilai antara lain koleksi buku-buku bacaan, perawatan koleksi, gedung atau ruang sarana dan prasarana perpustakaan, pelayanan, tenaga perpustakaan, pengelolaan perpustakaan dan manajemen perpustakaan. Setelah melalui berbagai proses penilaian, akhirnya pada 16 Maret 2023 perpustakaan SMA Negeri 1 Kepahiang meraih akreditasi A dengan nilai 92.

Keberhasilan perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang adalah wujud sinergitas Kepala Sekolah, tim perpustakaan, dan dukungan dari seluruh warga SMA Negeri 1 Kepahiang. Keberhasilan ini juga berkat bimbingan langsung perpustakaan daerah Provinsi Bengkulu, kerja sama yang baik dengan Perpustakaan daerah kabupaten Kepahiang, perpustakaan IAIN Curup, dan juga beberapa perpustakaan sekolah di kabupaten Kepahiang.

Kepala Perpustakaan ibu Widya Intan Sari, M.Pd dan tenaga perpustakaan akan terus bekerja secara profesional memberikan pelayanan prima dalam mengoptimalkan peran dan fungsi perpustakaan, sehingga berkontribusi aktif meningkatkan produktivitas belajar siswa dan menggalakkan kegiatan Literasi.

(Umi)

2. Visi, Misi dan Tujuan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

a. Visi

Implementasi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan gairah belajar siswa, berbudi pekerti serta meningkatkan kegemaran membaca pada siswa.

b. Misi

Perpustakaan sekolah menyediakan informasi dan ide yang merupakan pondasi secara baik dalam masyarakat masa kini yang berbasis informasi dan pengetahuan, perpustakaan sekolah merupakan sarana bagi para siswa agar terampil belajar sepanjang hayat dan mampu mengembangkan daya pikir agar mereka dapat hidup sebagai warga yang bertanggung jawab.

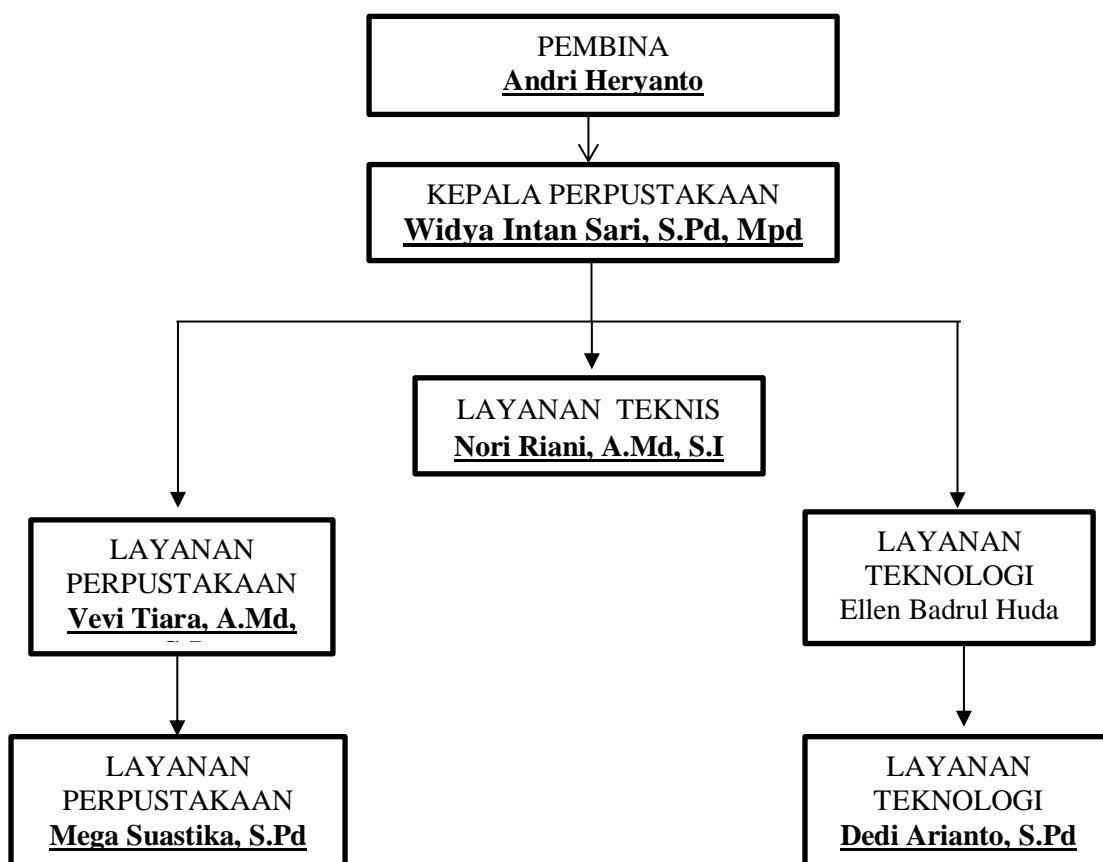
c. Tujuan

1. Membentuk siswa beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT dan berakhlak mulia;
2. Menciptakan kondisi perpustakaan yang nyaman dan kondusif;
3. Memperbanyak koleksi buku referensi;
4. Menciptakan siswa agar dapat meraih prestasi akademik dan non akademik;
5. Menjadikan perpustakaan sekolah sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar;
6. Menjadikan perpustakaan sekolah sebagai pusat penelitian ilmiah sederhana;
7. Menumbuh kembangkan minat baca siswa dan warga sekolah.

3. Struktur Organisasi Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN

Pembina	: Kepala Sekolah SMA Negeri 01 Kepahiang
Kepala Perpustakaan	: Widya Intan Sari, S.Pd, Mpd
Layanan Teknis	: Nori Riani, A.Md, S.I
Layanan Perpustakaan	: Vevi Tara, A.Md, S.I
Layanan Perpustakaan	: Mega Suastika, S.Pd
Layanan Teknologi	: Ellen Badrul Huda
Layanan Teknologi	: Dedi Arianto, S.Pd



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang



4. Daftar Riwayat Pendidikan

- a. Kepala Perpustakaan : Widya Intan Sari, S.Pd, Mpd
: S2 Ekonomi di Universitas Bengkulu
- b. Layanan Teknis : Nori Riani, A.Md, S.I
: D3 Perpustakaan di Universitas Bengkulu
- c. Layanan Perpustakaan : Vevi Tara, A.Md, S.I
: D3 Perpustakaan di Universitas Bengkulu
- d. Layanan Perpustakaan : Mega Suastika, S.Pd
: S1 Bahasa Inggris di Insitut Agama Islam Negeri Curup
- e. Layanan Teknologi : Ellen Badrul Huda
: Sedang Kuliah S1 Perpustakaan di Universitas Terbuka Bengkulu
- f. Layanan Teknologi : Dedi Arianto, S.Pd
: S1 Bahasa Indonesia di Universitas Bengkulu

5. Keadaan Pengunjung

Perpustakaan Wana Magistra Pustaka adalah perpustakaan khusus yang pengunjungnya hanya guru, staf TU, siswa-siswi SMA Negeri 01 Kepahiang. Kalaupun ada dari luar hanya sebagian kecil saja itu pu mahasiswa yang datang mencari kepentingan kuliah seperti magang dan penelitian.

Dari data yang peneliti peroleh hasil pengamatan yang dilakukan di tempat peneliti pengunjung perpustakaan ini pada pagi hari antara pukul 09.30 - 12.00. Pengunjung disini bisa dikatakan tidak pernah sepi pengunjung kecuali pada jam pembelajaran, siswa/i disini sangat antusias dalam mengunjungi perpustakaan dan daya tarik perpustakaan itu sendiri yang membuat para pemustaka betah di perpustakaan. Semua pengunjung mempunyai kartu anggota perpustakaan kecuali guru dan staf TU, untuk kegiatan peminjaman pemustaka biasanya langsung mencari informasi di OPAC yang disediakan dilayanan sirkulasi untuk mempermudah dalam pencarian informasi.

6. Jam Layanan Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

Adapun jam layanan perpustakaan yang di tetapkan sebagai berikut:

Senin-kamis : 07.15 – 15.30

Jumat : 07.15 – 11.30

Sabtu : 07.15 – 15.30

B. Hasil Penelitian

1. Kegiatan Kerja Pelayanan Sirkulasi di Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 01 Kepahiang

Sirkulasi adalah salah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilakukan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan label-labelnya (ada kartu buku, kantong kartu buku, lidah buku dan call number-nya⁴⁰. Sistem layanan sirkulasi terdiri dari dua yaitu layanan terbuka dan tertutup.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pustakawan dengan ibu widya perpustakaan disini telah menerapkan dua layanan terbuka dan tertutup. Layanan yang diberikan di layanan sirkulasi tidak hanya peminjaman dan pengembalian koleksi. Adapun beberapa layanan yang ada di layanan sirkulasi Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 01 Kepahiang:

a. Layanan pendaftaran anggota

Setiap anggota wajib memiliki kartu anggota perpustakaan kecuali guru dan staf TU. Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Pada perpustakaan di SMA Negeri 01 Kepahiang tidak ada

⁴⁰ Sjaifullah Muchdlor “*Sistem Pelayanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Sekolah*” Repository Universitas Negeri Malang (2012) hl. 5

pungutan uang pendaftaran karena biaya untuk pembuatan kartu anggota perpustakaan sudah ada dalam administrasi uang pendaftaran masuk sekolah, syarat membuat anggota perpustakaan dengan mengisi formulir serta menyerahkan foto, semua ini diperlukan untuk mengenal jati diri anggota. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

b. Layanan peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Dalam proses peminjaman perlu dilakukan pencatatan agar koleksi yang dipinjam mudah diprediksi. Sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengembalikan buku di rak dan pembaca mengisi sebuah slip atau formulir untuk menuliskan judul buku, pengarang, dan nomor panggil buku yang dipinjam. Pada pelayanan terbuka, pembaca secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendeki, baik untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.⁴¹

⁴¹ Hermansyah Ridwan“*Kebijakan Perpustakaan tentang Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Politeknik PertanianNegeri Pangkep*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islm Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2015), h. 17-18.

Dilatar belakangi hal tersebut maka perpustakaan selalu menyediakan jasa peminjaman bagi pengguna. Dalam wawancara yang peneliti lakukan didapatkan informasi peminjaman buku hanya boleh sebanyak dua koleksi dengan jangka waktu peminjaman selama satu minggu.

c. Layanan pengembalian dan perpanjangan

Layanan pengembalian dan perpanjangan buku perpustakaan adalah layanan bagi anggota yang telah meminjam buku perpustakaan dan akan mengembalikan maupun melakukan perpanjangan masa peminjaman buku.

Buku yang dipinjamkan harus dikembalikan dengan sesuai penentuan waktu yang di tetapkan dengan demikian, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung pada kebijakan perpustakaan, di perpustakaan ini di berikan waktu satu minggu masa perpanjangan.

d. Layanan pemungutan denda

Jika ada anggota yang telat melakukan pengembalian atau menghilangkan bahan pustaka maka akan dikenakan denda dengan kebijakan yang telah ada, denda tersebut berupa uang sebesar Rp. 1.000/hari, jika ada buku yang hilang maka harus diganti dengan buku yang serupa. Denda yang diberikan dimaksudkan untuk mendisiplinkan pemustaka.

e. Layanan statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah buku, tambahan buku pertahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Membuat statistik peminjaman yang terdiri dari statistik jumlah dan kelompok buku yang alig banyak dipinjam, diperpanjang, dan dikembalikan.⁴²

Pustakawan menggunakan statistik untuk berbagai keperluan dari keanggotaan, peminjaman, pengembalian, peminjaman, pemungutan denda dan statistik dimana perannya sangat berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan sirkulasi.

f. Jam Layanan Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

Adapun jam layanan perpustakaan yang ditetapkan sebagai berikut:

Senin-kamis	: 07.15 – 15.30
Jumat	: 07.15 – 11.30
Sabtu	: 07.15 – 15.30

2. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan tingkat dan kesahian perlengkapan ukur yang digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan signifikansi data 5% sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,220. Data yang di peroleh

⁴² Putri Syahriani “Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Bone” Skripsi, Program sarjana ilmu manajemen pendidikan islam, IAIN Bone (2019), h. 36-37

dapat dikatakan valid apabila r hitung lebihh besar dari pada r tabel. Berikut adalah tabel hasil uji validitas yang telah di peroleh

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

Butir	R Tabel	R hitung	Keterangan
P1	0,220	0,532	Valid
P2	0,220	0,602	Valid
P3	0,220	0,560	Valid
P4	0,220	0,648	Valid
P5	0,220	0,625	Valid
P6	0,220	0,616	Valid
P7	0,220	0,617	Valid
P8	0,220	0,611	Valid
P9	0,220	0,746	Valid
P10	0,220	0,640	Valid
P11	0,220	0,612	Valid
P12	0,220	0,663	Valid
P13	0,220	0,737	Valid
P14	0,220	0,663	Valid
P15	0,220	0,679	Valid
P16	0,220	0,600	Valid
P17	0,220	0,712	Valid
P18	0,220	0,768	Valid
P19	0,220	0,710	Valid
P20	0,220	0,755	Valid
P21	0,220	0,551	Valid

Dari data yang ada di uraikan dari tabel di atas, data dapat dinyatakan valid dimana dari 21 pertanyaan di atas menyatakan r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Sesuai perlengkapan pengukur yang dikatakan reliabel apabila perlengkapan itu mengukur sesuatu infikasi pada waktu yang berlainan menampilkan hasil yang sama. Tata cara reliabel yang benar yang kerap

digunakan adalah Cronbach's Alpha. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,931	21

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa data diatas dapat dikatakan reliabel dikarenakan hasil dari uji reliabilitas lebih besar dari pada r tabel.

C. Analisis Pembahasan

1. Deskripsi Hasil Pembahasan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan angka-angka yang diperoleh kemudian dideskripsikan secara verbal. Objek penelitian adalah siswa/siswi SMA Negeri 1 Kepahiang. Penelitian ini kuesioner dibagikan kepada 81 responden yang merupakan anggota perpustakaan. Dari kuesioner yang dibagikan dengan item pertanyaan sebanyak 21 pertanyaan tidak satupun yang tidak dijawab oleh responden, sehingga kuesioner dianggap layak olah.

2. Analisis Deskriptif Data Penelitian di Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

Uraian berikut ini akan memaparkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan sirkulasi dengan metode LibqualTM+ di Perpustakaan Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang.

2.1 Indikator Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (Service Affect)

1. Pertanyaan: Bagaimana pemahaman petugas layanan sirkulasi terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka?

Tabel 4. 3

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
1	Sangat Baik	4	25	100	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{267}{81} = 3,296$	Sangat Baik
	Baik	3	55	165		
	Tidak Baik	2	1	2		
Sangat Tidak Baik	1	0				
	Jumlah		81	267	3,30	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 25 responden dengan nilai kuesioner 100. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 55 responden dengan nilai kuesioner 165. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 1 dengan nilai kuesioner 2 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 267 dengan perhitungan *mean* 3,30, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal pemahaman petugas layanan sirkulasi terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan

akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai sikap yang responsive akan pemahaman yang dibutuhkan pemustaka.

2. Pertanyaan: Bagaimana perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan pemustaka?

Tabel 4. 4

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
2	Sangat Baik	4	22	88	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{267}{81} \\ &= 3,271 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	59	177		
	Tidak Baik	2	0	0		
Sangat Tidak Baik	1	0				
	Jumlah		81	265	3,27	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 22 responden dengan nilai kuesioner 88. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 59 responden dengan nilai kuesioner 177. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 265 dengan perhitungan *mean* 3,27, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan pemustaka masuk ke dalam kategori baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, dan Pandu (2009) dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm dan quality function deployment dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan

harus memiliki sifat kepedulian (*emphaty*) sehingga pemustaka yang berkunjung merasa diperhatikan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

3. Pertanyaan: Bagaimana kesediaan petugas layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan pemustaka?

Tabel 4. 5

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
3	Sangat Baik	4	30	120	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{273}{81} \\ &= 3,370 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	51	153		
	Tidak Baik	2	0	0		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	273	3,37	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 30 responden dengan nilai kuesioner 120. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 51 responden dengan nilai kuesioner 153. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 273 dengan perhitungan *mean* 3,37, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kesediaan petugas layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, dan Pandu (2009) dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm dan quality function deployment dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan

harus memiliki sifat kepedulian (*emphaty*) sehingga pustakawan dapat langsung membantu pemustaka yang kesulitan.

4. Pertanyaan: Bagaimana ketanggapan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan bantuan mencari informasi yang pemustaka perlukan

Tabel 4. 6

Hasil Responden Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
4	Sangat Baik	4	31	124	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{274}{81} = 3,382$	Sangat Baik
	Baik	3	50	150		
	Tidak Baik	2	0	0		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	274	3,38	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 31 responden dengan nilai kuesioner 124. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 50 responden dengan nilai kuesioner 150. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 274 dengan perhitungan *mean* 3,38, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal Ketanggapan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan bantuan mencari informasi yang saya perlukan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, dan Pandu (2009) dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm dan quality function deployment dalam

penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan harus memiliki sifat ketanggapan (*responsive*) sehingga pustakawan dapat turun langsung dalam membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi yang diperlukan.

5. Pertanyaan: Bagaimana keramahan petugas layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka?

Tabel 4. 7

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
5	Sangat Baik	4	37	148	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{277}{81} = 3,419$	Sangat Baik
	Baik	3	41	123		
	Tidak Baik	2	3	6		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	277	3,42	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 37 responden dengan nilai kuesioner 148. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 41 responden dengan nilai kuesioner 123. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 3 responden dengan nilai kuesioner 6 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 277 dengan perhitungan *mean* 3,42, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal keramahan petugas layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, dan Pandu (2009) dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan

menggunakan metode libqual+tm dan quality function deployment dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan harus memiliki sifat kepedulian (*emphaty*) atau ramah sehingga pemustaka yang berkunjung merasa nyaman dan tidak di cuekin dalam melayani kebutuhan pemustaka

6. Pertanyaan: Apakah kemampuan petugas layanan sirkulasi dapat membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari?

Tabel 4. 8

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
6	Sangat Baik	4	27	108	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{269}{81} \\ &= 3,320 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	53	159		
	Tidak Baik	2	1	2		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	269	3,32	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 27 responden dengan nilai kuesioner 108. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 53 responden dengan nilai kuesioner 159. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 1 responden dengan nilai kuesioner 2 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 269 dengan perhitungan *mean* 3,32, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati

(2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai sikap yang responsive akan pemahaman dalam membantu informasi yang dibutuhkan pemustaka.

7. Pertanyaan: Apakah jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu?

Tabel 4. 9

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
7	Sangat Baik	4	29	116	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{271}{81} \\ &= 3,345 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	51	153		
	Tidak Baik	2	1	2		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	271	3,35	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 29 responden dengan nilai kuesioner 116. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 51 responden dengan nilai kuesioner 153. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 1 responden dengan nilai kuesioner 2 dan sangat tidak baik sebanyak 0 responden dengan nilai kuesioner 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 271 dengan perhitungan *mean* 3,35, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal jam layanan perpustakaan masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, dan Pandu (2009)

dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm dan quality function deployment dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan harus memberikan jaminan (*assurance*), jaminan yang dimaksudkan disini seperti jam layanan perpustakaan yang harus tepat waktu.

2.2 Indikator Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

8. Pertanyaan: Menurut anda apakah kondisi fisik, gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik pada layanan sirkulasi?

Tabel 4. 10

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
8	Sangat Baik	4	44	176	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{285}{81} \\ &= 3,518 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	35	105		
	Tidak Baik	2	2	4		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	285	3,52	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 44 responden dengan nilai kuesioner 176. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 35 responden dengan nilai kuesioner 105. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 2 responden dengan nilai kuesioner 4 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun

jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 285 dengan perhitungan *mean* 3,52, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa perpustakaan dianggap sebagai tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas maupun ruang untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.

9. Pertanyaan: Bagaimana kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan?

Tabel 4. 11

Hasil Pernyataan Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
9	Sangat Baik	4	31	124	$\begin{aligned} & x \\ & = \frac{\sum x_i}{n} \\ & = \frac{272}{81} \\ & = 3,358 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	48	144		
	Tidak Baik	2	2	4		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	272	3,36	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 31 responden dengan nilai kuesioner 124. Selanjutnya

responden yang memilih baik sebanyak 48 responden dengan nilai kuesioner 144. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 2 responden dengan nilai kuesioner 4 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 272 dengan perhitungan *mean* 3,36, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai sikap yang responsive akan pemahaman dalam membantu informasi yang dibutuhkan pemustaka.

10. Pertanyaan: Apakah terdapat ruang belajar atau ruang diskusi di ruang layanan sirkulasi?

Tabel 4. 12

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
10	Sangat Baik	4	31	124	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{274}{81} = 3,382$	Sangat Baik
	Baik	3	50	150		
	Tidak Baik	2	0	0		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	274	3,38	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 31 responden dengan nilai kuesioner 124.

Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 50 responden dengan nilai kuesioner 150. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 274 dengan perhitungan *mean* 3,38, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal terdapatnya ruang belajar atau ruang diskusi di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan akan menjadi semakin baik apabila perpustakaan menyediakan ruang belajar yang nyaman, meliputi penyediaan ruang belajar yang memberikan kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran.

11. Pertanyaan: Bagaimana ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 13

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
11	Sangat Baik	4	28	112	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{268}{81} \\ &= 3,308 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	50	150		
	Tidak Baik	2	3	6		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	268	3,31	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk

pernyataan tersebut sebanyak 28 responden dengan nilai kuesioner 112. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 50 responden dengan nilai kuesioner 150. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 3 responden dengan nilai kuesioner 6 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 268 dengan perhitungan *mean* 3,31, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal terdapatnya fasilitas fisik berupa peralatan komunikasi pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya bukti fisik dan perlengkapan di perpustakaan, Gedung yang bagus dan ber-AC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telpon), hingga peralatan computer untuk pemanfaatan pencarian informasi.

12. Pertanyaan: Bagaimana ketenangan ruang layanan sirkulasi?

Tabel 4. 14

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
12	Sangat Baik	4	31	124	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{267}{81} \\ &= 3,296 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	43	129		
	Tidak Baik	2	7	14		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	267	3,3	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk

pernyataan tersebut sebanyak 31 responden dengan nilai kuesioner 124. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 43 responden dengan nilai kuesioner 129. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 7 responden dengan nilai 14 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 267 dengan perhitungan *mean* 3,3, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal ketenangan pada ruang layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa memiliki ruang yang bermanfaat untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik sehingga tidak terganggunya kegiatan lainnya kemudian kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi.

2.3 Indikator Petunjuk dan Saran Akses (*Personal Control*)

13. Pertanyaan: Bagaimana kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 15

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
13	Sangat Baik	4	26	104	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{267}{81} \\ &= 3,296 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	53	159		
	Tidak Baik	2	2	4		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	267	3,3	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 26 responden dengan nilai kuesioner 104. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 53 responden dengan nilai kuesioner 159. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik 2 dengan nilai kuesioner 4 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 267 dengan perhitungan *mean* 3,3, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.

14. Apakah penataan koleksi perpustakaan dilayanan sirkulasi memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi?

Tabel 4. 16

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
14	Sangat Baik	4	29	116	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{271}{81} = 3,345$	Sangat Baik
	Baik	3	51	153		
	Tidak Baik	2	1	2		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	271	3,35	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 29 responden dengan nilai kuesioner 116. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 51 responden dengan nilai kuesioner 153. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 1 responden dengan nilai kuesioner 2 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 271 dengan perhitungan *mean* 3,35, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal penataan koleksi di layanan sirkulasi memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan sehingga memudahkan pemustaka dalam memproses temu kembali informasi.

15. Pertanyaan: Bagaimana kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi?

Tabel 4. 17

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
15	Sangat Baik	4	21	84	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{264}{81} \\ &= 3,259 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	60	180		
	Tidak Baik	2	0	0		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	264	3,26	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 21 responden dengan nilai kuesioner 84. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 60 responden dengan nilai kuesioner 180. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 264 dengan perhitungan mean 3,26, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, Pandu dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm dan *quality function deployment* dalam penelitian ini menyatakan bahwa suatu konsep yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan koleksi dan informasi dengan sendiri

16. Apakah dengan adanya alat software dapat membantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 18

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
16	Sangat Baik	4	19	76	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{261}{81} \\ &= 3,222 \end{aligned}$	Baik
	Baik	3	61	183		
	Tidak Baik	2	1	2		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	261	3,22	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 19 responden dengan nilai kuesioner 76. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 61 responden dengan nilai kuesioner 183. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 1 responden dengan nilai kuesioner 2 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 261 dengan perhitungan mean 3,22, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa peralatan yang modern meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang berguna dan sesuai kebutuhan pemustaka.

17. Pertanyaan: Bagaimana kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana dilayanan sirkulasi dalam menelusuri informasi?

Tabel 4. 19

Hasil Responden Pernyataan Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
17	Sangat Baik	4	23	92	$\begin{aligned} x &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{263}{81} \\ &= 3,246 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Baik	3	55	165		
	Tidak Baik	2	3	6		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	263	3,25	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 23 responden dengan nilai kuesioner 92. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 55 responden dengan nilai kuesioner 165. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 3 responden dengan nilai kuesioner 6 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 263 dengan perhitungan *mean* 3,25, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusuri informasi masuk ke dalam kategoribaik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

2.4 Indikator Akses Informasi (*Information Acces*)

18. Pertanyaan: Apakah ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan saya di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 20
Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
18	Sangat Baik	4	29	116	$x = \frac{\sum x_i}{n}$ $= \frac{270}{81}$ $= 3,333$	Sangat Baik
	Baik	3	50	150		
	Tidak Baik	2	2	4		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	270	3,33	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 29 responden dengan nilai kuesioner 116. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 50 responden dengan nilai kuesioner 150. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 2 responden dengan nilai kuesioner 4 dan sangat tidak baik sebanyak 0 responden dengan nilai kuesioner 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 270 dengan perhitungan *mean* 3,33, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusuri informasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Nurketmanda, Denny, Pandu (2019) dengan judul usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode *libqual+tm* dan *quality function deployment* dalam penelitian ini menyatakan bahwa akses informasi yang menyangkut tentang ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekayaan koleksi yang dimiliki, serta bimbingan pemustaka untuk menelusuri informasi di perpustakaan.

19. Pertanyaan: Bagaimana kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 21

Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
19	Sangat Baik	4	27	108	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{265}{81} = 3,271$	Sangat Baik
	Baik	3	49	147		
	Tidak Baik	2	5	10		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	265	3,27	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 27 responden dengan nilai kuesioner 108. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 49 responden dengan nilai kuesioner 147. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 5 responden dengan nilai kuesioner 10 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 265 dengan perhitungan *mean* 3,27, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang pemustaka butuhkan di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecepatan waktu akses (*timelines*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi.

20. Pertanyaan: Apakah ditemukan kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi?

Tabel 4. 22

Hasil Responden Pernyataan Indikator Information Acces

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
20	Sangat Baik	4	28	112	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{269}{81} = 3,320$	Sangat Baik
	Baik	3	51	153		
	Tidak Baik	2	2	4		
	Sangat Tidak Baik	1	0	0		
	Jumlah		81	269	3,32	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 28 responden dengan nilai kuesioner 112. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 51 responden dengan nilai kuesioner 153. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 2 responden dengan nilai kuesioner 4 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 269 dengan perhitungan *mean* 3,32, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemudahan akses untuk menemukan informasi melalui kataog di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Fatmawati (2012) dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecepatan waktu akses (*timelines*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

21. Apakah denda jika kehilangan buku atau telat mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar?

Tabel 4. 23

Hasil Responden Pernyataan Indikator Iinformation Acces

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
21	Sangat Baik	4	33	132	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{276}{81} = 3,407$	Sangat Baik
	Baik	3	48	144		
	Tidak Baik	2	0	0		
Sangat Tidak Baik	1	0	0			
	Jumlah		81	276	3,40	

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 81 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 33 responden dengan nilai kuesioner 132. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 48 responden dengan nilai kuesioner 144. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 276 dengan perhitungan *mean* 3,40, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal denda jika kehilangan buku atau tidak mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar ke dalam kategori sangat baik. Hasil ini sesuai dengan teori Elfi Moralita dan Putra (2019) dengan judul keterlambatan pengembalian buku di layanan sirkulasi dalam penelitian ini menyatakan bahwa keterlambatan pengembalian buku di sirkulasi berdampak pada dikenakannya sanksi denda kepada pemustaka. Sanksi denda di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 44/PMK.05/2015 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum

Universitas Sriwijaya adalah Rp 500 per hari per buku dengan asumsi yang dihitung adalah jumlah hari, termasuk hari libur.⁴³

3. Analisis Pembahasan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

Tabel 4. 24

Indikator Kemampuan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect*)

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka	3.3	Sangat Baik
2.	Perhatian dalam melayani kebutuhan Pemustaka	3.27	Sangat Baik
3.	Kesediaan untuk membantu kesulitan Pemustaka	3.37	Sangat Baik
4.	Ketanggapan dalam memberikan bantuan mencari informasi yang pemustaka pelukan	3.38	Sangat Baik
5.	Keramahan dalam melayani pemustaka	3.42	Sangat Baik
6.	Kemampuan dalam membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari	3.32	Sangat Baik
7.	Jam layanan perpustakaan sudah tepat Waktu	3.35	Sangat Baik
Jumlah		23.41	

Grand Mean Sub Variabel Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{23,41}{7}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = 3.34$$

⁴³ Elfi Moralita,Putra “Keterlambatan Pengembalian Buku di Layanan Sirkulasi” Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 35 (2019). Diakses 10 Febuari 2024.

<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkdmm/article/download/JKDMMV35N2%2C043/pdf>

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*) di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dijabarkan dalam 7 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang baik. Dengan menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 7 indikator dengan menggunakan rumus mean diperoleh rata-rata 3.34 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator Keramahan dalam melayani pemustaka dengan nilai kuesioner sebesar 3.42 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan pemustaka yang mendapat nilai kuesioner 3.27 kategori sangat baik.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Ummul Khaerah dengan judul Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan sikap dan penampilan dilihat dari kesopanan, sabar tidak mudah marah, hingga suka menolong dan perhatian kepada pemustaka sehingga pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.⁴⁴

⁴⁴ Ummul Khaerah, "Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar" JUPITER Volume XVII No.1 Juni 2020. Diakses 13 Februari 2024. <https://media.neliti.com/media/publications/326475-analisis-kemampuan-sosial-pustakawan-dal-af1e6904.pdf>

Tabel 4. 25

Indikator Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	3.52	Sangat Baik
2.	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	3.36	Sangat Baik
3.	Terdapat ruang belajar atau ruing diskusi di ruang layanan sirkulasi	3.38	Sangat Baik
4.	Ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi di layanan sirkulasi	3.31	Sangat Baik
5.	Ketenangan ruang layanan sirkulasi	3.3	Sangat Baik
Jumlah		16.87	

Grand Mean Sub Variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{16,87}{5}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = 3.37$$

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dijabarkan dalam 5 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang sangat baik. Dengan menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 5 indikator diperoleh rata-rata 3.37 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik yang mendapat nilai kuesioner sebesar 3.52 kategori sangat baik.

Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator ketenangan ruangan layanan sirkulasi dengan nilai kuesioner 3.3 kategori sangat baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Norlida Efendi dan Mata Nelisa yang berjudul *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi* penelitian ini menjelaskan dilihat dari segi fasilitas perpustakaan, pemustaka merasa terbantu dalam menemukan bahan pustaka dan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Dilihat dari segi perpustakaan, pustakawan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Untuk menjalankan layanan perpustakaan, fasilitas dapat berupa gedung dan ruangan, serta fasilitas pendukung seperti meja, kursi, lemari, komputer, dan rak buku. Dalam hal pustakawan yang bekerja di perpustakaan dan memiliki kemampuan untuk mengorganisasi dan menyebarkan informasi sangat penting untuk keberhasilan layanan perpustakaan.. Koleksi adalah salah satu komponen penting yang harus ada dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka dapat melayani pengunjung dengan baik dan memuaskan mereka.⁴⁵

⁴⁵ Norilda Effendi, Malta Nelisa “*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi*” *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 1, No. 1, September 2012. Diakses 21 Januari 2023. <https://media.neliti.com/media/publications/327666-persepsi-pemustaka-terhadap-layanan-perp-6750c9d0.pdf>

Tabel 4. 26

Indikator Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan Sirkulasi	3.33	Sangat Baik
2.	Penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	3.35	Sangat Baik
3.	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi	3.26	Sangat Baik
4.	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi di layanan Sirkulasi	3.22	Baik
5.	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi	3.25	Sangat Baik
Jumlah		16.41	

Grand Mean Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{16,41}{5}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = 3.28$$

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dijabarkan dalam 5 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang baik. Dengan menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 5 indikator diperoleh

rata-rata 3.28 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai kuesioner 3.35 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi mendapatkan nilai kuesioner yaitu 3.22 kategori baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kaesthi Wiraningtyas dan Sri Ati dengan judul *Evaluasi Kualitas Layanan Di Perpustakaan Khusus Perwakilan Bkkbn Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode Libqual+™* penelitian ini menjelaskan kemampuan pemustaka dalam melakukan sendiri apa yang ingin dilakukannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.⁴⁶

⁴⁶ Kaesthi wiraningtyas, Sri Ati “*Evaluasi Kualitas Layanan Di Perpustakaan Khusus Perwakilan Bkkbn Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode Libqual+™*” Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya (2017). Diakses 13 Febuari 2024. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23038/21106>

Tabel 4. 27

Indikator Akses Informasi (*Information Acces*)

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan Pemustaka	3.33	Sangat Baik
2.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan	3.27	Sangat Baik
3.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi	3.32	Sangat Baik
4	denda jika kehilangan buku atau tidak mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar	3.4	Sangat Baik
Jumlah		13,32	

Grand Mean Sub Variabel Akses Informasi:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{13,32}{4}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = 3.33$$

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Akses Informasi Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dijabarkan dalam 4 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang baik. Dengan menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 4 indikator diperoleh rata-rata 3.33 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator denda jika kehilangan buku

atau telat mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar dengan nilai kuesioner 3.4 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator kelancaraan dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan dan kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi dengan nilai kuesioner yang sama yaitu 3.27 kategori sangat baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Endang Fatmawati dengan judul kebutuhan informasi pemustaka dalam teori dan praktek penelitian ini menjelaskan Kebutuhan akses informasi setiap pemustaka berbeda-beda. Keanekaragaman profesi pemustaka dan karakteristiknya akan mempengaruhi informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan akses informasi pemustaka terjadi jika pada diri pemustaka ada kesenjangan antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang diinginkan, seperti adanya informasi denda setiap buku yang dihilangkan atau telat dikembalikan, jika buku hilang akan berpengaruh pada koleksi perpustakaan sehingga mempersulit pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan karena tidak adanya koleksi tersebut.⁴⁷

⁴⁷ Endang Fatmawati “*Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Teori Dan Praktek*” e-journalusd.ac.id (2015). Diakses 13 Febuari 2024.
https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/download/119/106

4. Penafsiran Nilai Rata-Rata Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang

Bagian ini merupakan penafsiran nilai rata-rata kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang. Berdasarkan data analisis diatas dapat dilihat dari 4 subvaiabel yang masing-masing menggambarkan nilai kualitas layanan sebagai berikut:

- a. Indikator 1 (satu) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.34 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.
- b. Indikator 2 (dua) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.37 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.
- c. Indikator 3 (tiga) petunjuk dan sarana akses memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.28 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.
- d. Indikator 4 (empat) akses informasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3.33 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.

Tabel 4. 28

**Penafsiran Nilai Rata-Rata Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Wana
Magistra Pusaka SMA N 1 Kepahiang**

No.	Indikator	Mean	Keterangan
1.	Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani		
	Pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka	3.3	Sangat Baik
	Perhatian dalam melayani kebutuhan pemustaka	3.27	Sangat Baik
	Kesedian untuk membantu kesulitan pemustaka	3.37	Sangat Baik
	Ketanggapan dalam memberikan bantuan mencari informasi yang pemustaka perlukan	3.38	Sangat Baik
	Keramahan dalam melayani pemustaka	3.42	Sangat Baik
	Kemampuan dalam membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari	3.32	Sangat Baik
	Jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu	3.35	Sangat Baik
	Rata-Rata	3.34	Sangat Baik
2.	Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan		
	Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	3.52	Sangat Baik
	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	3.36	Sangat Baik
	Terdapat ruang belajar atau ruang diskusi diruang layanan sirkulasi	3.38	Sangat Baik
	Ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi dilayanan sirkulasi	3.31	Sangat Baik
	Ketenangan ruang layanan sirkulasi	3.3	Sangat Baik
	Rata-Rata	3.37	Sangat Baik
3.	Petunjuk dan Sarana Akses		
	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi dilayanan sirkulasi	3.3	Sangat Baik
	Penataan koleksi perpustakaan dilayanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	3.35	Sangat Baik
	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi	3.26	Sangat Baik
	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi dilayanan sirkulasi	3.22	Baik
	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana dilayanan sirkulasi dalam menelusuri informasi	3.25	Sangat Baik
	Rata-Rata	3.28	
4.	Akses Informasi		
	Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka	3.33	Sangat Baik
	Kelancaraan dalam mengakses berbagai informasi yang	3.27	Sangat Baik

	dibutuhkan		
	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog dilayanan sirkulasi	3.32	Sangat Baik
	Denda jika kehilangan buku atau tidak mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar	3.4	Sangat Baik
	Rata-Rata	3.33	Sangat Baik

Tabel 4. 29
Rata-Rata Indikator

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1.	Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani	3.34	Sangat Baik
2.	Fasilitas dan Suasana Ruang	3.37	Sangat Baik
3.	Petunjuk dan Sarana Akses	3.28	Sangat Baik
4.	Akses Informasi	3.33	Sangat Baik
Jumlah		13.32	
Rata-Rata		3.33	Sangat Baik

Grand Mean Sub Variabel Akses Informasi:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

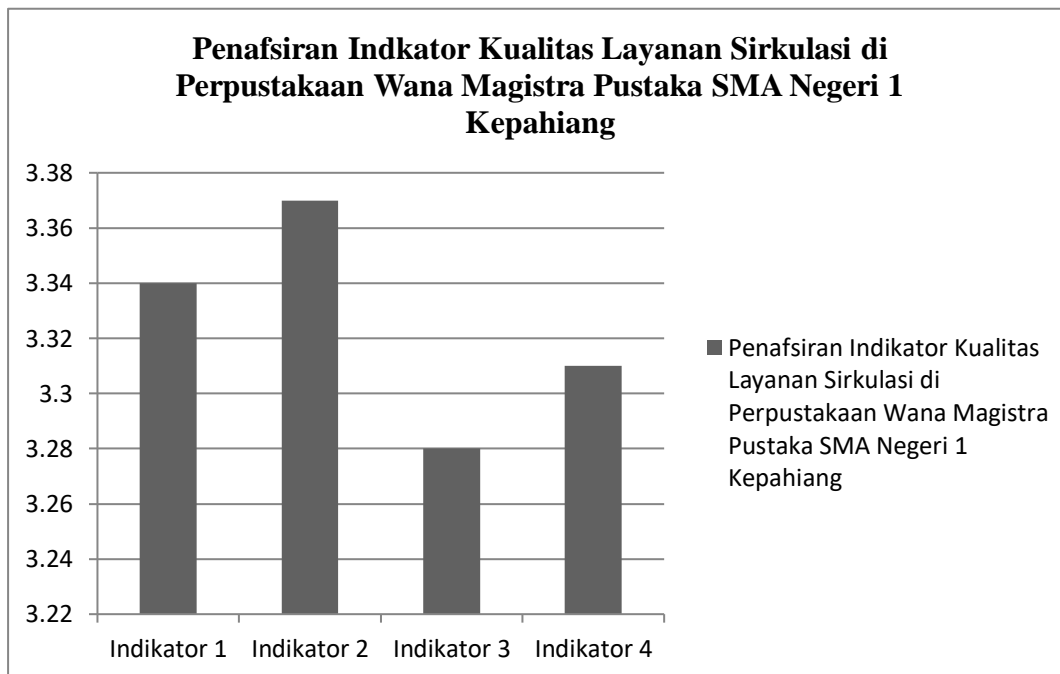
$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{13,32}{4}$$

$$\text{Grand Mean (X)} = 3.33$$

Berdasarkan perhitungan *grand mean* penafsiran indikator didapatkan nilai rata-rata indikator sebesar 3.33. Perbandingan nilai rata-rata kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra SMA Negeri 1 Kepahiang dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

Grafik 4. 2

Penafsiran Indikator Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA N 1 Kepahiang



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dinilai dari 4 (empat) subvariabel yang telah dihitung dengan *grand mean* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.33 dengan penafsiran kategori sangat baik. Nilai tertinggi didapat oleh indikator fasilitas dan suasana ruang mendapatkan nilai sebesar 3.37.

D. Pembahasan

Berdasarkan pembahasan diatas sangat memperhatikan pada kualitas layanan sirkulasi terhadap pengunjung perpustakaan agar siswa yang datang berkunjung diperpustakaan merasa nyaman sehingga erat hubungannya dengan kepuasan maka dari itu pustakawan sangat berperan penting dalam hal memunculkan kepuasan siswa dengan cara lebih meningkatkan kualitas layanan.

Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kategori kualitas layanan di perpustakaan wana magistra sangat baik dalam menjalankan tugasnya terutama dalam fasilitas dan suasana ruang. Ada beberapa faktor yang mendukung hal tersebut salah satunya pada kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Norlida Efendi dan Mata Nelisa yang berjudul Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi peneliiian ini menjelaskan dilihat dari segi fasilitas perpustakaan, pemustaka merasa terbantu dalam menemukan bahan pustaka dan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Dilihat dari segi perpustakaan, pustakawan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Untuk menjalankan layanan perpustakaan, fasilitas dapat berupa gedung dan ruangan, serta fasilitas pendukung seperti meja, kursi, lemari, komputer, dan rak buku. Dalam hal pustakawan yang bekerja di perpustakaan dan memiliki kemampuan untuk mengorganisasi dan menyebarkan informasi sangat penting untuk keberhasilan layanan perpustakaan.. Koleksi adalah salah satu komponen penting yang harus ada dalam memberikan

layanan informasi kepada pemustaka dapat melayani pengunjung dengan baik dan memuaskan mereka.⁴⁸

Dengan melihat keadaan yang ada bahwa pemustaka atau siswa yang berkunjung di perpustakaan tidak hanya ingin belajar atau hanya mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru. Mereka disana dapat melakukan diskusi bersama, bermain permainan, membaca koleksi non-fiksi seperti novel, adapun buku pembelajaran lainnya seperti buku braile, buku memasak, kerajinan dll. Dengan kondisi gedung, peralatan, dan perlengkapan yang memadai perpustakaan juga sering dimanfaatkan sebagai tempat perlombaan seperti cerdas cermat bahkan tempat rapat pertemuan kepala sekolah ataupun guru.

Dari hasil penelitian ini terdapat persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan SMA N 1 Kepahiang bahwa 4 indikator yang ada rata-rata persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi yaitu sangat baik dengan nilai 3,33. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Semakin besar kualitas pelayanannya maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pemustaka untuk tetap menggunakan layanan sirkulasinya.

⁴⁸ Norilda Effendi, Malta Nelisa “*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi*” Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, September 2012. Diakses 21 Januari 2023. <https://media.neliti.com/media/publications/327666-persepsi-pemustaka-terhadap-layanan-perp-6750c9d0.pdf>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data, penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan nilai rata-rata indikator kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, indikator yang mendapat nilai tertinggi yaitu keramahan dalam melayani pemustaka mendapatkan nilai sebesar 3.42 kategori sangat baik, sedangkan nilai terendah diperoleh indikator perhatian dalam melayani kebutuhan pemustaka dengan nilai 3.27 kategori sangat baik.
2. Perhitungan nilai rata-rata indikator fasilitas dan suasana ruang, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah kondisi fisik Gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik dengan nilai 3.52 kategori sangat baik, sedangkan indikator yang mendapat nilai terendah adalah ketenangan ruang layanan sirkulasi dengan nilai 3.3 kategori sangat baik.
3. Perhitungan nilai rata-rata indikator petunjuk dan sarana akses, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai 3.35 kategori sangat baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi dengan nilai 3.3 kategori sangat baik.

4. Perhitungan nilai rata-rata indikator akses informasi, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah denda jika kehilangan atau telat mengembalikan buku dengan nilai 3.4 kategori sangat baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan dengan mendapat nilai 3.27 kategori sangat baik.
5. Kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dinilai dari 4 (empat) indikator dengan setiap indikator mendapat nilai sebagai berikut : a. indikator kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani 3.34 dengan kategori sangat baik, b. indikator fasilitas dan suasana ruang 3.37 dengan kategori sangat baik, c. indikator petunjuk dan sarana akses 3.28 dengan kategori sangat baik, d. indikator akses informasi 3.33 dengan kategori sangat baik, telah dihitung dengan *grand mean* mendapatkan nilai sebesar 3.33 dengan penafsiran kategori sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis data yang dilakukan tentang kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan Wana Magistra Pustaka SMA Negeri 1 Kepahiang, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam indikator kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani kualitas layanan sirkulasi yang perlu ditingkatkan adalah perhatian dalam melayani pemustaka. Sehingga peneliti berharap dengan adanya

penelitian ini Perpustakaan Wana Magistra Pemustaka SMA Negeri 1 Kepahiang dapat meningkatkan kualitas kinerja pustakawan.

2. Dalam indikator fasilitas dan suasana ruang yang perlu ditingkatkan oleh perpustakaan adalah ketenangan ruang layanan sirkulasi. Selain menurut hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pemustaka, hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti juga mendapatkan hasil bahwa ketenangan diruang layanan sirkulasi kurang baik karena jarak antara layanan sirkulasi dengan tempat membaca koleksi ditempat terlalu dekat sehingga pemustaka yang sedang mencari informasi menjadi terganggu dengan adanya suara berdiskusi atau membaca.
3. Dalam indikator petunjuk dan sarana akses yang perlu ditingkatkan adalah adanya peralatan software sebaga alat bantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi. Diharapkan pustakawan memberi arahan atau membuat cara penelusuran yang efektif agar proses temu kembali informasi dapat dimanfaatkan oleh siswa.
4. Dalam indikator akses informasi yang perlu ditingkatkan adalah kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Diharapkan adanya kegiatan sosialisasi tentang memanfaatkan layanan yang ada diperpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aly Noordien, “*Teori Persepsi: Pengertian, Definisi Dan Faktor Yang Mempengaruhi*” repository uinjkt.ac.id (2017). Diakses 15 September 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36787/1/PUTRI%20PEMATASARI%20-%20FAH.pdf>
- Andi Prastowo, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*”, (Jogjakarta : DIVA Press, 2012)
- Andi Prastowo, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*”, (Yogyakarta: Diva Press 2012)
- Arikunto, Suharsimi, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Elfi Moralita,Putra “*Keterlambatan Pengembalian Buku di Layanan Sirkulasi*” Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 35 (2019). Diakses 10 Febuari 2024. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkdmm/article/download/JKDMMV35N2%20C043/pdf>
- Eliska Pratiwi, I Nyoman Sujana dan Iyus Akhmad Haris, “*Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja BUMDES Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem*”, (Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha 2019). Diakses 9 September 2023. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20161>
- Endang Fatmawati “*Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Teori Dan Praktek*” e-journalusd.ac.id (2015). Diakses 13 Febuari 2024. https://e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/download/119/106
- Erny Puspa”*Analisis Kepuasan Pemustakan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. (2016), Vol. 2. Hal 117* <https://www.semanticscholar.org/paper/ANALISIS-KEPUASAN-PEMUSTAKA-TERHADAP-PELAYANAN-DAN-Puspa/9a8e3f2e8ae659e3db4b6c440d153a8682849fef>
- Fatmawati, “*Analisis Berpikir Kritis Siswa Dalam Pemecahan Masalah Matematika Berdasarkan Polya Pada Pokok Bahasan Persamaan Kuadrat. Jurnal Elektronik Pembelajaran Matematika*”(2014). Diakses 15 Oktober 2023. <https://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/s2math/article/view/4830>
- Fatmawati, “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Feb Tjndipberdasarkai\ Harapan Dan Persepsi Pemustakadengan I/-Ietode Libqual*” (2012). Diakses 20 Oktober 2023. <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/7725>

- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto. Diakses 21 Oktober 2023. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9511/7446>
- Hartono, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah*”, (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016)
- Hartono” *Manajemen Perpustakaan Sekolah*”, (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016)
- Hermansyah Ridwan “*Kebijakan Perpustakaan tentang Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2015)
- Ibid.
- Indra Tantra, “*Persepsi Masyarakat Tentang Perempuan Bercadar*”, Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi, Vol.III No.1 (2015). Diakses 10 September 2023. https://www.researchgate.net/publication/336994175_Persepsi_Masyarakat_Tentang_Perempuan_Bercadar
- Itmamuddin, “*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*” (2015). Diakses 07 September 2023. <http://itmamblog.blogspot.com/2011/05/kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>
- Kaesthi wiraningtyas, Sri Ati “*Evaluasi Kualitas Layanan Di Perpustakaan Khusus Perwakilan Bkkbn Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode Libqual+™*” Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya (2017). Diakses 13 Februari 2024. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23038/21106>
- Killick, S. (2013). *An Introduction to LibQual+TM*. Retrieved. Diakses 21 Oktober 2023. <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2013/northumbria-10-intro-to-libqual.pdf>
- Kiram Khaeruddin, Buku Daras “*Manajemen Perpustakaan*” (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2016)
- Mifta Apriyanto, “*Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: Kajian Terhadap Perspektif Pemustaka dan Pustakawan*” (2014). Diakses 18 Oktober 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29853>
- Muhammad Nasir, “*Buku-Ajar-Metlid-Dini.pdf*,” *Metode Penelitian* (Jakarta: Graha Ilmu 2020)
- Muhammad Yusuf Pawit, *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010)

- Norilda Effendi, Malta Nelisa “*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi*” Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, September 2012. Diakses 21 Januari 2023. <https://media.neliti.com/media/publications/327666-persepsi-pemustaka-terhadap-layanan-perp-6750c9d0.pdf>
- Nurketmanda, Denny dan Pandu Wirawan, “*Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual+tm dan Quality Function Deployment*”. (JTI UNDIP 2009)Diakses 21 Oktober 2023. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/1989>
- Nursida Arif, “*Data dan Skala Pengukuran*” e-Journal Universitas Negeri Yogyakarta(2014). Diakses 28 Desember 2023. <https://staffnew.uny.ac.id/upload/198503312019032009/pendidikan/Jenis%20Data%20dan%20Skala%20Pengukuran.pdf>
- Poerwadarminta. W.J.S. “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”. Jakarta : Balai Pustaka (2013)
- Purwowo, Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan (Cet. I;Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013)
- Putri Syahriani “*Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Bone*” Skripsi, Program sarjana ilmu manajemen pendidikan islam, IAIN Bone (2019)
- Rahayuningsih, “*Pengelolaan Perpustakaan*” (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)
- Rahayuningsih, “*Pengolahan Perpustakaan*” (Jakarta : Graha Ilmu 2015)
- Rhoni Rodin “*Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*” Bandung: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan (2015) . Diakses 20 Oktober 2023. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/10274>
- Riduan, Akdon. “*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*”. (Bandung: Alfabeta 2013)
- Riduwan , Akdon, “*Rumus dan Data dalam Analisa Statiska*” (Bandung: Alpbetha 2013).
- Rinala,Yudana,dan Natajaya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswapada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali (Singaraja: e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan) Volume 4 Tahun 2013. Diakses 09 September 2023. <https://www.neliti.com/id/publications/75452/pengaruh-kualitas-pelayanan-akademik-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-mahasiswa-p>
- Sjaifullah Muchdlor “*Sistem Pelayanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Sekolah*” Repository Unversitas Negeri Malang (2012)

- Sudarwan Danim, "*Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*" (Jakarta: Bumi Aksara 2014)
- Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*" (Bandung: PT Alfabet 2016)
- Suhendar, Y, "*Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*". (Jakarta: Prenada Media Group 2014)
- Suriani "*Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru*" Repository UIN Alauddin(2014). Diakses 9 September 2023. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5820/1/Suryani_opt.pdf
- Ummul Khaerah, "*Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar*" JUPITER Volume XVII No.1 Juni 2020. Diakses 13 Februari 2024. <https://media.neliti.com/media/publications/326475-analisis-kemampuan-sosial-pustakawan-dal-af1e6904.pdf>
- Wiji Suwarno, "*Perpustakaan dan Buku*" (Yogyakarta: Ar-Ruz Media 2011)
- Wiji Suwarno, "*Psikologi Perpustakaan*" (Jakarta: Sagung Seto, 2009)

LAMPIRAN

Angket Penelitian Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang

Petunjuk pengisian

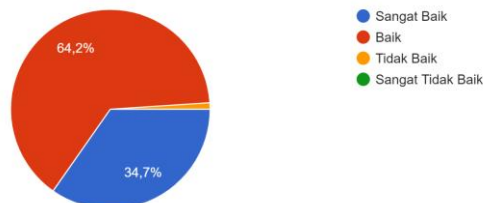
1. Tulislah identitas anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.
2. Berilah tanda centang pada pilihan, sesuai dengan keadaan yang saudararasakan dan alami pada jawaban yang tersedia. Dengan pilihan,

SB = Sangat Baik TB = Tidak Baik
B = Baik STB = Sangat Tidak Baik

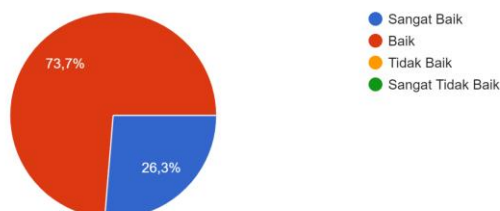
Identitas Responden

1. Nama :
2. Kelas/Jurusan :

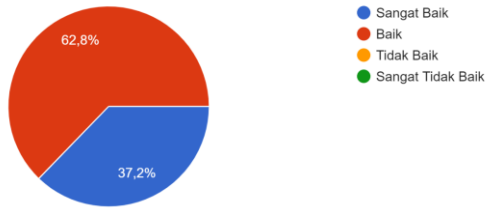
1. Bagaimana pemahaman petugas layanan sirkulasi terhadap kebutuhan dan keinginan saya?
94 jawaban



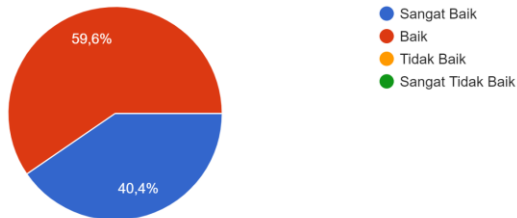
2. Apakah perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan saya?
94 jawaban



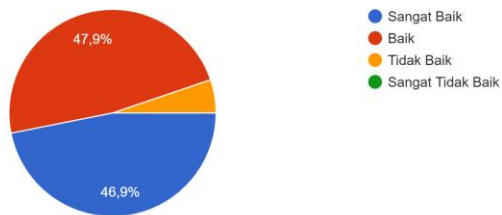
3. Bagaimana kesediaan petugas layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan saya?
94 jawaban



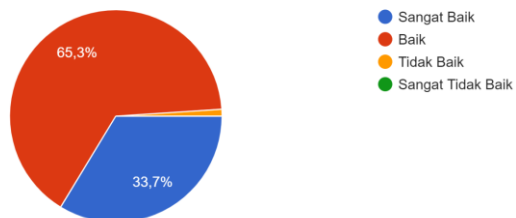
4. Bagaimana ketanggapan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan bantuan mencari informasi yang saya perlukan?
94 jawaban



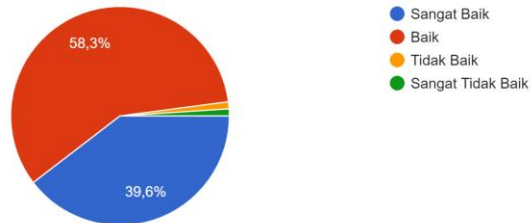
5. Bagaimana keramahan petgas layanan sirkulasi dalam melayani saya?
94 jawaban



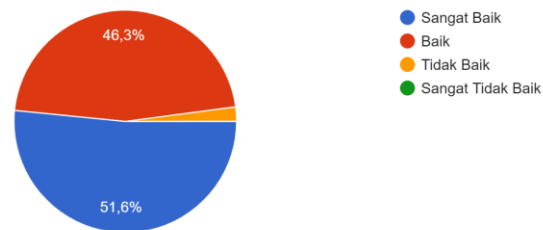
6. Apakah kemampuan petugas layanan sirkulasi dapat membantu menemukan sumber informasi yang saya cari?
94 jawaban



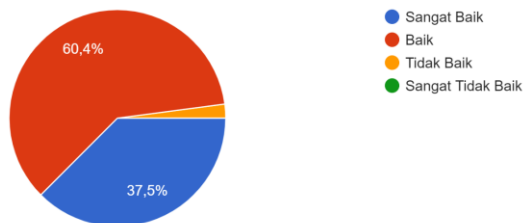
7. Apakah jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu?
94 jawaban



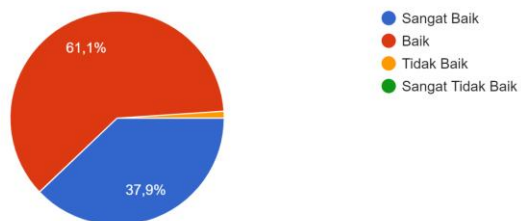
1. Menurut anda apakah kondisi fisik, gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik pada layanan sirkulasi?
94 jawaban



2. Bagaimana kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan?
94 jawaban

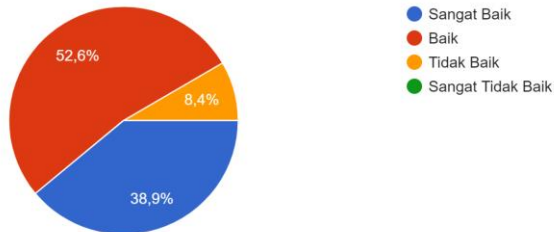


3. Apakah terdapat ruang belajar atau ruang diskusi di ruang layanan sirkulasi?
94 jawaban



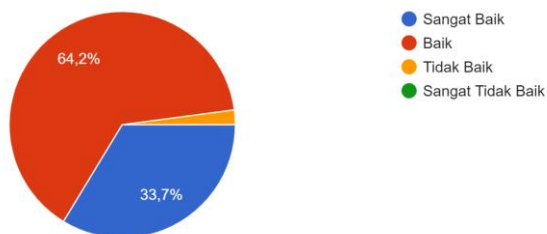
5. Bagaimana ketenangan ruang layanan sirkulasi?

94 jawaban



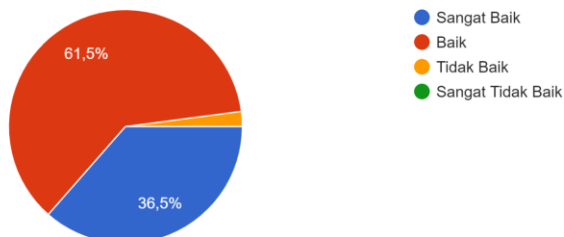
1. Bagaimana kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi?

94 jawaban



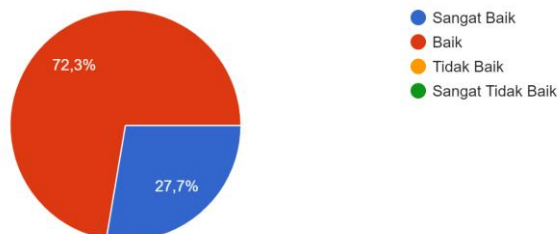
2. Apakah penataan koleksi perpustakaan dilayanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi?

94 jawaban



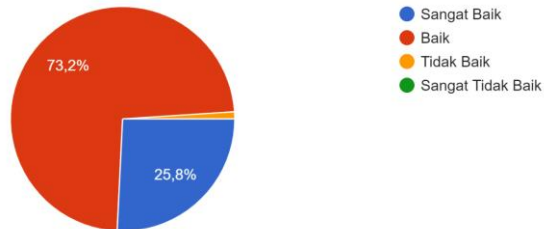
3. Bagaimana kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi?

94 jawaban



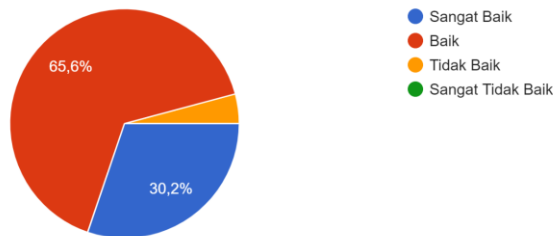
4. Apakah dengan adanya alat software dapat membantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi?

94 jawaban



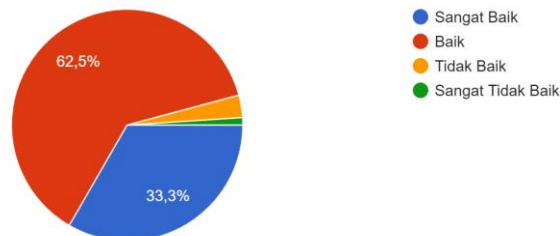
5. Bagaimana kemampuan saya dalam menggunakan sarana dilayanan sirkulasi dalam menelusuri informasi?

94 jawaban



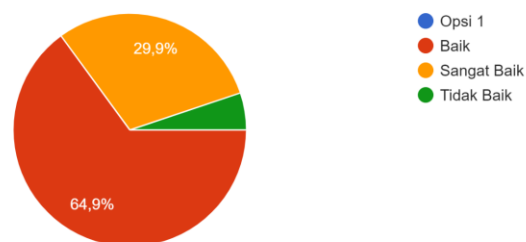
1. Apakah ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan saya di layanan sirkulasi?

94 jawaban



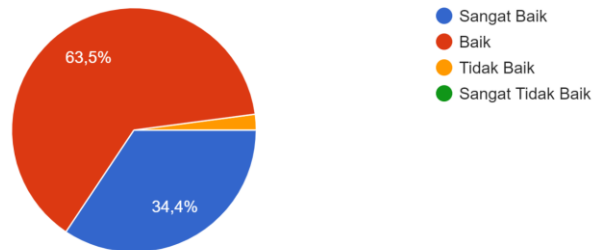
2. Bagaimana kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan di layanan sirkulasi?

94 jawaban



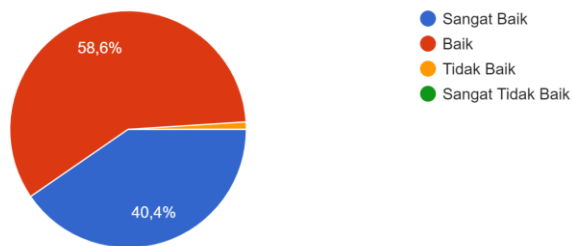
3. Apakah ditemukan kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi?

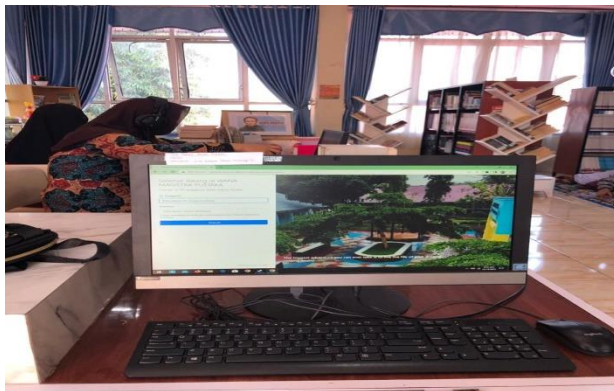
94 jawaban



5. Apakah denda jika kehilangan buku atau tidak mengembalikan buku sudah diterapkan dengan benar?

94 jawaban







PROFIL PENULIS



Nama Lengkap penulis Ajeng Ningrum Sepiana, lahir dari pasangan Bapak Suharyanto dan ibu Sulasmiyati. Lahir di Kepahiang, pada tanggal 12 September 2002. Merupakan anak terakhir dari 4 bersaudara. Tinggal dan menetap di Kel. Pasar Ujung, Kec. Kepahiang, Kab. Kepahiang, Provinsi Bengkulu. Penulis mulai menjejak pendidikan formal di SDN 03 Kepahiang dan SDN 02 Kepahiang dan dinyatakan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke jenjang SMP di SMP Negeri 01 Kepahiang lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah pertama di SMA N 1 Kepahiang selesai pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Srata 1 di Institut agama islam negeri (IAIN) Curup dan mengambil jurusan/Prodi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam., Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah. Berkat rahmat Allah yang Maha kuasa serta doa cinta dan kasih sayang serta dukungan dari kedua orang tua, maka peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyusun skripsi yang berjudul Ppersepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di SMA N 1 Kepahiang.