

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN SMAN 4 PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Sarjana (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

# **ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN SMAN 4 PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Sarjana (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



- 1. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.**
- 2. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : **Sulvira Paseno**  
Nim : 18 0206 0073  
Fakultas : **Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**  
Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam**

Menyatakan Dengan Benar Sebenarnya Bahwa:

1. Skripsi Ini Merupakan Hasil Karya Saya Sendiri, Bukan Plagiasi Atau Duplikasi Dari Tulisan/Karya Orang Lain Yang Saya Akui Sebagai Hasil Tulisan Atau Pikiran Saya Sendiri.
2. Seluruh Bagian Dari Skripsi Ini Adalah Karya Saya Sendiri Selain Dari Kutipan Yang Ditunjukkan Sumbernya. Segala Kekeliruan Didalamnya Adalah Tanggung Jawab Saya.

Bilamana Dikemudian Hari Pernyataan Ini Tidak Benar, Maka Saya Bersedia Menerima Sanksi Administratif Atas Perbuatan Saya Dan Gelar Akademik Saya Yang Saya Peroleh Karenanya Dibatalkan.

Demikian Pernyataan Ini Dibuat Untuk Dipergunakan Sebagaimana Semestinya.

Palopo, 6 Juni 2023  
Yang Membuat Pernyataan



**Sulvira Paseno**  
Nim. 18 0206 0073

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMA Negeri 4 Palopo" di tulis oleh Sulvira Pasenn, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1802060073, mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas *Tarbiyah dan Ilmu Keguruan* Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di managasyahkan pada hari Jum'at, 06 Oktober 2023 telah di perbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 09 Oktober 2023

### TIM PENGUJI

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.        | Ketua sidang  |
| 2. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.        | Penguji I     |
| 3. Firmansyah, S.Pd., M.Pd.           | Penguji II    |
| 4. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. | Pembimbing I  |
| 5. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. | Pembimbing II |



Mengetahui,

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas  
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



Prof. Dr. H. Sukirman S.S., M.Pd.  
NIP 19670516200003 1 002

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan  
Islam (MPi)



Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.  
NIP 19860601 201903 1 006

## PRAKATA



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا

مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (اما بعد)

Puji dan syukur atas kehadiran Allah swt. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo*”.

Selawat dan salam atas junjungan Rasulullah Muhammad Saw. yang merupakan suri teladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak, walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Prof. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Administrasi Umum, Perencanaan

dan Keuangan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI., Kepala Biro Administrasi Umum dan Akademik, Anwar Abu Bakar, M.HI;

2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Hj. Nursaeni, S.Ag. Wakil Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Alia Lestari, S.Si., M.Si. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Taqwa, M.Pd.I;
3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd., Sekretaris Prodi Firmansyah, S.Pd., M.Pd. beserta dosen di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga;
4. Dosen Penasehat Akademik Dr. Nurdin K, M.Pd., yang selalu memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi;
5. Dosen pembimbing I, Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. dan dosen pembimbing II, Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi;
6. Dosen Penguji I, Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd. dan dosen penguji II, Firmansyah, S.Pd., M.Pd. yang telah memberikan arahan dan masukan dalam rangka penyelesaian skripsi;

7. Seluruh dosen Institut Agama Islam Negeri Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di Institut Agama Islam Negeri Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh tenaga kependidikan Institut Agama Islam Negeri Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di Institut Agama Islam Negeri dan membantu perkuliahan serta dalam proses penyelesaian skripsi;
9. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Palopo beserta karyawan dan karyawan dalam lingkup IAIN Palopo yang telah memberikan peluang dan membantu, khususnya dalam mengumpulkan buku-buku literatur yang berkaitan dengan skripsi ini peneliti;
10. Kepala Sekolah dan Guru-Guru SMAN 4 Palopo yang telah bekerja sama dengan peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini;
11. Terkhusus kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Suwardi, S.Pd., M.Pd. dan Ibunda Serlim Maida Parante. yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala pengorbanan secara moril dan materil yang begitu banyak diberikan kepada peneliti, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah Swt. mengumpulkan kita semua dalam Surga-Nya kelak.
12. Kepada sahabatku Fitrah, Nurlia, Delfi dan Syuhardi yang selalu menemani penulis dari awal perkuliahan sampai membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;

Semoga Allah swt selalu mengarahkan hati kepada perbuatan baik dan menjauhi kemungkaran Āmin. Penulis juga mengharapkan agar skripsi ini nantinya dapat bermanfaat dan bisa menjadi referensi bagi para pembaca. Kritik dan saran yang bersifat membangun juga penulis harapkan guna memperbaiki penulisan selanjutnya.

Palopo, 6 Juni 2023

Penulis



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Berikut ini adalah Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 B/U/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini.

#### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍad	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik dibawah

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

### 1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	<i>fathah</i>	A	a
إ	<i>Kasrah</i>	I	i
أ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	<i>Fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
و	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

## 2. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ا...ي	<i>fathah dan Alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

## 3. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t].

sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ	: <i>raud}ah al-at}fāl</i>
الْمَدِينَةَ الْفَاضِلَةَ	: <i>al-madīnah al-fād}ilah</i>
الْحِكْمَةَ	: <i>al-h}ikmah</i>

#### 4. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbnā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقَّ	: <i>al-h}aqq</i>
نُعِمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ىber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 6. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

يَاءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

#### 7. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 8. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

اللَّهُ دِينُ اللَّهِ

بِاللَّهِ

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diterasliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ     *hum fī rahmatillāh*

## 9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muh{ammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr H{āmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

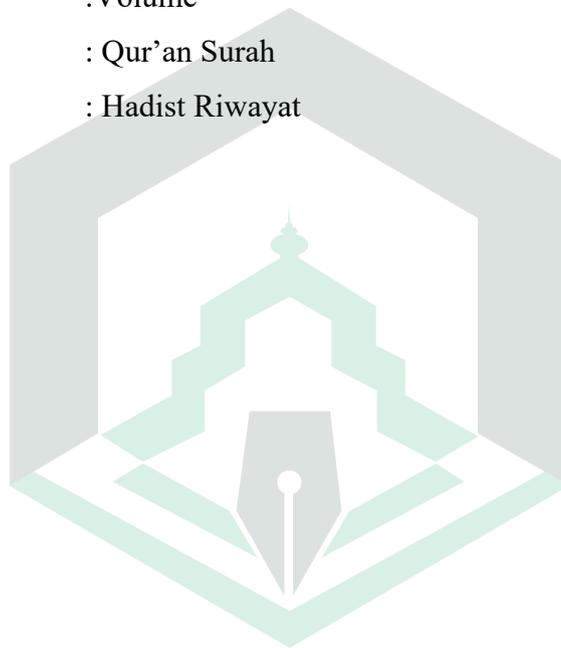
Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)  
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd, Nasr Hāmid Abū)



## B. Singkatan

Sw.	: <i>Subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw.	: <i>Sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	: <i>'alaihi al-salam</i>
ra	: <i>Radiallahu 'anha</i>
H	: Hijriyah
M	: Masehi
No.	: Nomor
Vol	: Volume
QS.	: Qur'an Surah
HR	: Hadist Riwayat



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR AYAT.....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
ABSTRAK .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Masalah .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN/KAJIAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori .....	11
1. Perpustakaan .....	11
2. Kepuasan.....	19
3. Metode Libqual.....	23
C. Kerangka Pikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	36
H. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
B. Hasil Penelitian .....	48
C. Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Mujadalah 58/11 .....	4
--	---



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 2.2 Validator Instrumen Penelitian .....	37
Tabel 3.3 Hasil Validitas Data Angket Kepuasan Siswa.....	39
Tabel 3.4 Hasil Validasi Data Layanan Perpustakaan .....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 3.6 Kategorisasi Persentase Kepuasan Siswa .....	42
Tabel 3.7 Nilai Interval IKP.....	43
Tabel 4.1 Nama-Nama Guru SMAN4 Palopo .....	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Siswa SMAN 4 Palopo .....	47
Tabel 4.3 Koleksi Buku Perpustakaan SMAN 4 Palopo.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelas.....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur <i>Affect of Service</i> .....	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur <i>Information Control</i> .....	51
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur <i>Library as Place</i> .....	52

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir .....	28
--------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Siswa

Lampiran 3 Hasil Olah Data Analisis Deskriptif *Affect of Service*

Lampiran 4 Hasil Olah Data Analisis Deskriptif *Information Control*

Lampiran 5 Hasil Olah Data Analisis Deskriptif *Library as Place*

Lampiran 6 Kondisi Perpustakaan SMAN 4 Palopo

Lampiran 7 Potret Pengisian Kuesioner Siswa



## ABSTRAK

**Sulvira Paseno, 2023.** “*Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo*”. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Sukirman dan Ali Nahrudin Tanal.

Skripsi ini membahas tentang kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMA Negeri 4 Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Siswa sebagai sampel penelitian berjumlah 15 orang. Teknik pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis indeks kepuasan Pelanggan (IKP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang dilakukan mengenai kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo dengan menggunakan tiga unsur yaitu, pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempatnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo termasuk dalam kategori sangat baik. Siswa merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam unsur pengaruh layanan dan perpustakaan sebagai tempatnya, sementara kinerja pelayanan pada unsur pengendalian informasi berada pada kategori baik namun perlu dievaluasi dan diperbaiki.

**Kata Kunci: Kepuasan Siswa, Layanan Perpustakaan.**

## ABSTRACT

Sulvira Paseno, 2023. "Analysis of Student Satisfaction with Library Services at SMAN 4 Palopo". Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Sukirman and Ali Nahrudin Tanal.

This thesis discusses student satisfaction with the library services of SMA Negeri 4 Palopo. This research aims to determine the level of student satisfaction with SMAN 4 Palopo library services.

This research uses quantitative descriptive research. There were 15 students as research samples. Data collection techniques through questionnaires and documentation. Data analysis uses descriptive statistical analysis techniques and Customer Satisfaction Index (IKP) analysis.

The results of the research show that student satisfaction with SMAN 4 Palopo's library services was carried out regarding student satisfaction with library services at SMAN 4 Palopo using three elements, namely, service influence, information control, and the library as a place. It can be concluded that the performance of SMAN 4 Palopo's library services included in the very good category. Students feel very satisfied with the services provided by the library in the element of service influence and the library as a place, while service performance in the element of information control is in the good category but needs to be evaluated and improved.

Keywords: Student Satisfaction, Library Services.

## خلاصة

**SMAN 4** سولفيرا باسينو، 2023. "تحليل رضا الطلاب عن خدمات المكتبة في  
 "أطروحة. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب **Palopo**  
 المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي. إرفاف سوكرمان وعلي نهر الدين تنال.  
**SMA Negeri 4** تناقش هذه الأطروحة مدى رضا الطلاب عن الخدمات المكتبية في  
**SMAN 4**. يهدف هذا البحث إلى تحديد مستوى رضا الطلاب عن خدمات مكتبة **Palopo**  
**Palopo**.

يستخدم هذا البحث البحث الوصفي الكمي. وكان هناك 15 طالبا كعينات البحث. تقنيات جمع  
 البيانات من خلال الاستبيانات والوثائق. يستخدم تحليل البيانات تقنيات التحليل الإحصائي  
 (IKP الوصفي وتحليل مؤثر رضا العملاء )

**SMAN 4 Palopo** أظهرت نتائج البحث أنه تم إجراء رضا الطلاب عن خدمات مكتبة  
 باستخدام ثلاثة **SMAN 4 Palopo** فيما يتعلق برضا الطلاب عن خدمات المكتبة في  
 عناصر وهي تأثير الخدمة، والتحكم في المعلومات، والمكتبة كمكان. وخلص إلى أن أداء  
 يندرج في فئة الجيد جداً. ويشعر الطلاب بالرضا التام **SMAN 4 Palopo** خدمات مكتبة  
 عن الخدمات التي تقدمها المكتبة في عنصر التأثير الخدمي والمكتبة كمكان، في حين أن أداء  
 الخدمة في عنصر التحكم في المعلومات يقع في فئة الجيد ولكنه بحاجة إلى التقييم والتحسين.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب، خدمات المكتبة.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang dapat memfasilitasi proses belajar mengajar di sebuah institusi pendidikan. Dalam bidang pendidikan dan pengajaran, perpustakaan berperan penting dalam memberikan akses terhadap sumber-sumber bahan pustaka yang relevan dan bermanfaat bagi siswa maupun guru. Salah satu tujuan dari perpustakaan adalah

untuk menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Dengan demikian, perpustakaan dapat memperluas wawasan pengetahuan siswa dan membantu mereka memperoleh hasil pelajaran yang lebih baik. Selain itu, perpustakaan juga dapat membantu guru dalam meningkatkan kualitas pengajaran dengan menyediakan bahan pustaka yang dapat dijadikan referensi atau bahan tambahan dalam pembelajaran.<sup>1</sup>

Informasi yang relevan dari sumber literatur sangat penting untuk mendukung keberhasilan penelitian. Sumber literatur tersebut dapat membantu peneliti untuk menemukan landasan teori yang relevan, menentukan metode penelitian yang tepat, dan memperluas pemahaman tentang topik penelitian yang sedang diteliti. Sementara itu, dalam bidang pengabdian masyarakat, informasi dari sumber literatur tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas sebagai bahan referensi atau panduan untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Perpustakaan sekolah, sebagai salah satu sumber informasi yang dapat diakses oleh siswa dan masyarakat sekitar dan memiliki peran penting dalam memberikan akses terhadap informasi yang relevan dan bermanfaat. Dengan demikian, kehadiran perpustakaan sekolah memang sangat penting karena dapat memberikan akses terhadap sumber informasi yang dibutuhkan oleh siswa dan masyarakat sekitar. Perpustakaan sekolah perlu menyediakan koleksi buku dan media informasi lainnya yang relevan dan bermanfaat untuk mendukung proses belajar mengajar dan juga kebutuhan masyarakat luas. dengan begitu, perpustakaan sekolah dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan

---

<sup>1</sup>Suyanik, Yatim Riyanto, and Soedjarwo Soedjarwo. "Efektifitas Pengelolaan Perpustakaan." *Jurnal Ilmiah Mandala Education* Vol. 7. No. 3. (2021), h. 24.

ilmu pengetahuan dan praktik di bidang pendidikan serta masyarakat pada umumnya.<sup>2</sup>

Perpustakaan SMAN 4 Palopo merupakan salah satu bagian integral yang mendukung proses belajar mengajar di sekolah tersebut. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan di SMAN 4 Palopo adalah untuk meningkatkan minat baca siswa, memperkaya pengalaman belajar siswa, menanamkan kebiasaan belajar mandiri, melatih siswa dalam menyelesaikan tugas sekolah, serta membantu peserta didik, guru, dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya perpustakaan di SMAN 4 Palopo, siswa dapat memperoleh akses terhadap sumber-sumber informasi yang bermanfaat dan relevan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang berbagai topik. Selain itu, perpustakaan juga dapat menjadi sarana untuk melatih siswa dalam membaca, menulis, dan berpikir kritis, serta meningkatkan keterampilan literasi mereka secara umum.

Sebagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut, perpustakaan SMAN 4 Palopo melakukan berbagai kegiatan pelayanan informasi, yang meliputi aspek menghimpun, mengadakan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi kepada seluruh siswa yang memerlukannya. Dengan melakukan kegiatan ini, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi siswa dan membantu mereka dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mereka tentang berbagai topik.

Dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada peserta didik, guru, dan pegawai, perpustakaan harus didukung oleh fasilitas yang memadai. Fasilitas

---

<sup>2</sup>Muhammad Shaleh Assingkily. *Metode Penelitian Pendidikan (Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir)*. (Jakarta: Penerbit K-Media, 2021), h. 38.

yang dimaksudkan merujuk pada segala sesuatu, baik benda maupun jasa, yang mendukung penyelenggaraan pelayanan di perpustakaan.<sup>3</sup> Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam sekolah, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar peserta didik maupun guru merasakan nyaman dan puas pada saat belajar.<sup>4</sup> Berdasarkan uraian tersebut maka disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan didirikannya perpustakaan yaitu untuk meningkatkan minat baca siswa. Dibutuhkan fasilitas yang mendukung serta mumpuni agar dapat menarik siswa dan membuat siswa nyaman dalam membaca di perpustakaan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan atau bahkan lebih baik, maka dipersepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif, dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.<sup>5</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan disebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dikembangkan melalui pemanfaatan

---

<sup>3</sup>Muhammad Rifa'i, Rusydi Ananda, and Muhammad Fadhli. *Manajemen peserta didik (Pengelolaan peserta didik untuk efektivitas pembelajaran)*. (Jakarta: Cv. Pusdikra Mitra Jaya, 2018), h. 78

<sup>4</sup>Maryatul Asyro, Rr Sri Kartikowati, and Marzuki Marzuki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru." *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)* Vol. 8. No. 2. (2020), h. 156-167.

<sup>5</sup>Husni Muharram Ritonga, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan." *Jumant* Vol. 12. No. 2 (2020), h. 30-44.

sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.<sup>6</sup> Allah Swt berfirman dalam QS Al-Mujadalah : 58/11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ۝ ۱۱

Terjemahanya

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>7</sup>

Ayat tersebut menjelaskan keutamaan orang-orang beriman dan berilmu pengetahuan. Ayat ini menegaskan bahwa orang yang beriman dan berilmu pengetahuan akan diangkat derajatnya oleh Allah swt. Setiap manusia dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan baik itu dari kalangan masyarakat secara umum dan terkhusus pada generasi-generasi penerus yang beraktualisasi dan dapat dibanggakan. Pengetahuan dapat diperoleh dengan mudah oleh siswa dengan cara memperbanyak bacaan dan koleksi buku-buku bacaan yang menunjang pembelajaran.

Berdasarkan data dari daftar buku kunjungan siswa ke perpustakaan di SMAN 4 Palopo dapat dikatakan bahwa siswa-siswi nampaknya hanya sedikit yang berkunjung ke ruangan perpustakaan karena keterbatasan waktu sehingga dikhawatirkan mereka mengalami kekurangan wawasan serta siswa-siswi tidak

<sup>6</sup>Afrizal, Afrizal. "Perpustakaan Perguruan Tinggi Harapan Dan Tantangan." *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* Vol. 2. No. 2. (2018), h. 24-34.

<sup>7</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018), h. 795.

terbiasa untuk belajar sendiri. Mereka hanya mengharapkan pelajaran dari guru di dalam kelas sehingga mereka mempunyai ilmu pengetahuan yang terbatas dan dikhawatirkan hasil belajar siswa di SMAN 4 Palopo menjadi kurang memuaskan.

Sedangkan koleksi buku di perpustakaan ini sebanyak 481 dan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 307 dengan intensitas kunjungan dan membaca koleksi perpustakaan yang masih minimum yaitu rata-rata pada saat waktu istirahat sekolah yang berlangsung selama 30 menit. Dari 307 anggota perpustakaan, rata-rata yang sering berkunjung ke perpustakaan adalah 20 sampai 30 orang perharinya, berarti dalam satu minggu pengunjung perpustakaan hanya sedikit. Serta berdasarkan beberapa keluhan yang disampaikan oleh siswa, seperti adanya buku yang tidak memiliki sampul atau sampul buku yang lepas, dan halaman buku yang kurang. Sementara kecepatan pelayanan, keamanan dan perhatian atau keramahan karyawan juga perlu mendapat perhatian pengelola refeensi perpustakaan karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan siswa yang berkunjung.

Berdasarkan uraian tersebut yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada perpustakaan SMAN 4 Palopo dalam berbagai aspek penting yang akan berdampak pada kepuasan pemustaka. Untuk memastikan hal tersebut, maka perlu dilakukan analisis kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar masalah tersebut maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dalam bidang ilmu perpustakaan dan pendidikan, terutama dalam memperdalam pemahaman tentang kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori di bidang ini dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat praktis bagi SMAN 4 Palopo dan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan, SMAN 4 Palopo dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada siswa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan pengembangan program kerja perpustakaan di SMAN 4 Palopo.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Sebagai perbandingan penelitian ini, peneliti berusaha untuk melacak berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang masih relevan terhadap masalah yang sedang diteliti saat ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang telah diidentifikasi:

1. Setyaningrum dan Devia Aryanti meneliti mengenai "Analisis Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 105 siswa dijadikan responden yang dipilih secara random dimana masing-masing kelas dipilih sebanyak 35 siswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan digunakan metode skalaliker. Hasil penelitian menyatakan bahwa siswa puas dengan petugas perpustakaan dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,990, siswa puas dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,171, siswa puas dengan keramahan petugas perpustakaan dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,067, siswa puas dengan inisiatif petugas dalam membantu dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,771, siswa puas dengan kecepatan petugas dalam membantu dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,752, siswa puas dengan penguasaan petugas terhadap koleksi dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,867, dan siswa puas dengan layanan petugas perpustakaan dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,610. Secara keseluruhan, 34 siswa atau 32% siswa mengaku sangat puas

dengan pelayanan perpustakaan, 47 siswa atau 45% siswa mengaku puas dengan pelayanan perpustakaan, dan 24 siswa atau 23% siswa mengaku cukup puas dengan pelayanan perpustakaan Berdasarkan nilai rata-rata komposit sebesar 3,890 maka dapat disimpulkan bahwa siswa puas dengan pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu.<sup>8</sup>

2. Magimai Rifai B, Johny J. Senduk dan Rejune Lesnussa Meneliti tentang “Analisis Kepuasan Siswa SMP Negeri 1 Tidore dalam Layanan Koleksi Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Tidore Kepulauan”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Sampel pada penelitian ini yaitu siswa SMPN 1 Kepulauan Tidore. Populasi dari penelitian ini adalah siswa sebanyak 120 siswa diperoleh dari jumlah pengunjung perbulan. Sampel ditentukan dari perhitungan 25% dari jumlah tersebut diperoleh sebanyak 30 responden siswa SMPN 1 Kepulauan Tidore, dengan menggunakan teknik sampling kebutulan (*Accidental sampling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa SMPN 1 Kepulauan Tidore dalam layanan koleksi perpustakaan keliling secara keseluruhan ialah puas, dengan rincian kepuasan siswa SMPN 1 Kepulauan Tidore dalam layanan koleksi perpustakaan keliling menunjukkan hampir sebagian responden menjawab puas terhadap keseluruhan kuesioner penelitian.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Setyaningrum, and Devia Aryanti. "Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan Smpn 14 Kota Bengkulu." *Kependidikan* Vol. 3. No. 1. (2019), h. 98.

<sup>9</sup>Rifai B Magimai., Johny J. Senduk, and Rejune Lesnussa. "Analisis Kepuasan Siswa Smp Negeri 1 Tidore Dalam Layanan Koleksi Perpustakaan Keliling Dinas

3. Ni Wayan Dewinta Ayuni, Wayan Hesadjaya Utthavi dan AA. Istri Raka Wahyuni meneliti tentang "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali." Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kinerja penting (IPA) dan analisis indeks kepuasan pelanggan (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa layanan yang perlu dijaga, seperti kelengkapan fasilitas, pengumpulan terbaru, sirkulasi udara, keamanan loker, kenyamanan dalam menemukan referensi, pengetahuan karyawan, keramahan karyawan, kepedulian karyawan, respons karyawan, dan komunikasi yang baik antara karyawan dan pengunjung. Menurut metode CSI, tingkat kepuasan pengunjung adalah 76,40% yang tergolong puas.<sup>10</sup>
4. Widaryono, meneliti tentang "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (SMK-PP) Negeri Kupang". Pengkajian dilaksanakan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dengan metode survei pada 1 Maret-30 Agustus 2014 dengan sampel sebanyak 150 responden yang diambil secara accidental sampling. Instrumen pengkajian yang dijadikan sebagai sarana pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pernyataan mengenai 14 indikator pelayanan publik. Metode analisis data yang digunakan

---

Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Tidore Kepulauan." *Acta Diurna Komunikasi* Vol 1. No. 3. (2019), h. 34.

<sup>10</sup>Ni Wayan Dewinta Ayuni, Wayan Hesadjaya Utthavi, and AA Istri Raka Wahyuni. "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali". *Epigram* Vol. 16. No. 2 (2019), h. 111-120.

dalam kajian ini adalah berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Hasil pengkajian menunjukkan terdapat 3 unsur mutu pelayanan yang mendapat nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur kedisiplinan pelaksana/petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan. Sebelas indikator lainnya menunjukkan mutu pelayanan baik, dengan nilai mutu pelayanan rata-rata di atas 3,10. Berdasarkan analisis data, secara keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh bagian layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang mempunyai nilai indeks 79,725 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan baik.<sup>11</sup>

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga penting yang mendukung proses belajar mengajar di berbagai tingkat pendidikan. Perpustakaan berperan sebagai pusat informasi, tempat mencari referensi, dan sarana untuk melatih keterampilan membaca, menulis, dan berpikir kritis. Oleh karena itu, perpustakaan perlu didukung dengan berbagai fasilitas dan sistem manajemen

---

<sup>11</sup>Widaryono. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (SMK-Pp) Negeri Kupang." *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 23. No. 2. (2021), h. 64-73.

yang memadai, serta koleksi buku dan media informasi yang berkualitas dan relevan.<sup>12</sup>Fungsi perpustakaan mencakup berbagai aspek, seperti menghimpun, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi kepada pengguna. Perpustakaan juga berperan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan, serta sebagai wadah untuk pengembangan pengetahuan dan praktek di berbagai bidang.

Koleksi buku dan media informasi lainnya merupakan salah satu aspek penting dalam perpustakaan. Koleksi tersebut harus terus diperbarui dan diperkaya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi yang berkembang dari pengguna. Koleksi tersebut juga harus dipilih dengan selektif, agar dapat memberikan nilai tambah dan manfaat yang optimal bagi pengguna. Sistem manajemen perpustakaan yang baik sangat penting untuk memaksimalkan kinerja perpustakaan. Sistem manajemen tersebut meliputi proses pengelolaan koleksi, sistem peminjaman dan pengembalian buku, serta pengaturan waktu dan kegiatan di dalam perpustakaan.

Ruangan perpustakaan juga perlu diperhatikan, agar dapat memberikan kenyamanan dan fasilitas yang memadai bagi pengguna. Ruang perpustakaan harus dirancang dengan baik, agar dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna, serta dilengkapi dengan meja, kursi, dan rak buku yang memadai. Sarana dan prasarana pendukung seperti komputer, printer, scanner, dan internet juga sangat penting dalam perpustakaan. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut, pengguna dapat mengakses informasi secara lebih luas

---

<sup>12</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h. 1.

dan cepat, serta dapat memaksimalkan penggunaan koleksi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan.

Perpustakaan juga berperan dalam melatih keterampilan membaca, menulis, dan berpikir kritis. dalam perpustakaan, pengguna dapat belajar membaca dan memahami informasi dengan baik, serta melatih kemampuan untuk menyusun gagasan dan pendapat secara sistematis dan kritis. Penggunaan teknologi dalam perpustakaan juga semakin berkembang, seperti adanya perpustakaan digital dan akses online ke koleksi perpustakaan. Teknologi tersebut dapat mempermudah pengguna dalam mengakses informasi, serta memberikan kesempatan kepada pengguna untuk belajar secara mandiri dan fleksibel.<sup>13</sup>

Memberikan layanan khusus kepada siswa diharapkan semua warga sekolah dapat menikmati berbagai layanan yang disediakan oleh pihak sekolah, salah satunya adalah layanan perpustakaan sekolah. Layanan adalah memberi pelayanan secara khusus kepada siswa atau suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar mengajar di kelas. Tetapi secara khusus diberikan oleh sekolah kepada para siswanya agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar. Belajar akan lebih inovatif dengan hadirnya berbagai referensi diantaranya adalah perpustakaan dengan koleksi bukunya yang bermacam-macam.

---

<sup>13</sup>Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), h. 184.

Kegiatan layanan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait satu dengan yang lain supaya kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Adapun unsur layanan perpustakaan adalah:

1) Staf Perpustakaan atau Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur memberikan layanan, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan di bagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.<sup>14</sup> dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan, diharapkan staf atau pegawai perpustakaan mempunyai kecakapan atau kemampuan dalam melayani pengunjung agar sistem layanan perpustakaan selalu berjalan dengan baik. Kegiatan layanan dilakukan oleh staf perpustakaan atau pustakawan.

2) Koleksi atau Sumber Informasi

Koleksi atau sumber informasi adalah suatu bahan pokok yang diberikan atau disajikan terhadap pengunjung. Koleksi yang disajikan tersebut kepada pengunjung meliputi semua koleksi yang terdapat dalam perpustakaan maupun yang diluar perpustakaan, dimana perpustakaan berfungsi dalam mengakses sumber informasi tersebut. Jenis sumber informasi perpustakaan meliputi: buku teks, refrensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, makalah, kaset, film, data base dan sebagainya. Koleksi

---

<sup>14</sup>Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), h. 185.

yang ada di perpustakaan ialah sebagai unsur yang utama dalam menyelenggarakan suatu layanan. Keberadaan sumber informasi di perpustakaan mestinya harus dipelihara, dirawat dibina, dan diatur secara tepat agar dapat mempermudah pengguna untuk mencari sumber informasi yang diinginkan. Seluruh isi sumber informasi harus disesuaikan dengan tujuan sistem layanan yang ada. serta jumlah sumber informasi yang ada agar selalu ditambahkan atau dikembangkan disesuaikan dengan kebutuhan dan mengikuti kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Sehingga, informasi atau koleksi di perpustakaan selalu memberikan hal-hal baru, tidak ketinggalan kemajuan agar dapat dipergunakan oleh pengguna secara berskala dan lebih maksimal lagi.<sup>15</sup>

### 3) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sebuah fasilitas yang diperlukan dalam sebuah instansi seperti halnya perpustakaan yang terdapat ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin *foto copy*, mesin cetak, komputer, dan lain sebagainya. Ruang sebagai sarana perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan oleh masing-masing perpustakaan. Ruang yang disediakan pun tergantung pada sistem layanan dan fasilitasnya yang akan disediakan oleh masing-masing perpustakaan. Sedangkan prasarana perpustakaan meliputi tata tertib, aturan dan prosedur sistem layanan yang ditetapkan. Tata tertib dibuat sesuai dengan situasi pengguna yang dilayani serta kebutuhan perpustakaan itu sendiri dalam memberikan layanan kepada pengguna dengan

---

<sup>15</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h. 9.

tertib dan nyaman. Prosedur sistem layanan seharusnya dibuat secara sederhana agar tidak membuat sulit pengguna dalam mengakses fasilitas yang ada di perpustakaan.

Kegiatan sistem layanan harus diperhatikan dan juga dilengkapi oleh berbagai fasilitas terbaik, sarana dan prasarana juga harus memadai, sehingga fungsi serta tujuan perpustakaan tersebut dapat terpenuhi.

#### 4) Pemustaka atau Pengguna

Pemakai adalah figur penting dalam mendukung suatu layanan seperti dalam sistem layanan perpustakaan. Pengguna menjadi penting karena dengan adanya pemustaka dalam menggunakan dan memerlukan informasi yang didapatkan di perpustakaan menjadi tujuan penting sistem layanan perpustakaan. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau bersusah payah mencarikan bahan pustaka yang dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan dengan perpustakaan lain.<sup>16</sup>

Tanpa pemustaka atau pengguna layanan yang diselenggarakan tidak akan ada artinya. Karakteristik pengguna yang dilayani perlu diketahui sehingga perpustakaan dapat memperoleh gambaran tentang kebutuhan informasinya. Semua pengguna, tanpa kecuali menghendaki untuk dilayani dengan baik. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan target utama

---

<sup>16</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h. 10.

yang harus dicapai dalam layanan perpustakaan. Pustakawan atau pengelola perpustakaan perlu mempertanyakan, apakah pengguna perpustakaan merasa puas terhadap layanan perpustakaan. Akan tetapi, belum semua perpustakaan melakukan sebuah evaluasi atau minimal menanyakan pendapat pengguna tentang layanan yang mereka terima dan bagaimana pendapat mereka dengan menggunakan kuesioner sederhana.

Unsur-unsur layanan perpustakaan tersebut sama seperti yang dijelaskan oleh Hartono dalam bukunya manajemen perpustakaan sekolah, bahwasannya unsur-unsur layanan perpustakaan ada empat diantaranya adalah fasilitas, koleksi, pemustaka dan pengguna. Namun bahasa yang digunakan oleh kedua tokoh tersebut memiliki sedikit perbedaan, sesuai dengan sudut pandang masing-masing tokoh.<sup>17</sup>

Inti kegiatan layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf, atau pustakawan yang dimiliki, luas sempitnya cakupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu. Pada umumnya layanan yang disediakan diperpustakaan sekolah adalah:<sup>18</sup>

#### 1) Layanan Sirkulasi

---

<sup>17</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), h. 12.

<sup>18</sup>Kemendiknas, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010), h. 9.

Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman koleksi perpustakaan untuk dibawa pulang. Biasanya layanan ini diberikan kepada anggota perpustakaan. Untuk itu, perlu ditetapkan kebijakan dalam hal keanggotaan dan peminjaman.

## 2) Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan informasi dengan menggunakan buku referensi sebagai sumber rujukan. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya buku referensi adalah buku yang berisi informasi tertentu yang dapat dirujuk dengan cepat. Informasi yang dikandungnya dapat berupa arti kata, alamat, keterangan singkat atau latar belakang tentang sesuatu, data statistik, riwayat hidup seorang tokoh, tempat atau peristiwa.

Buku referensi umumnya tidak ditujukan untuk dibaca secara keseluruhan seperti halnya novel atau buku pengetahuan. Penyajiannya pun berbeda, karena dirancang agar informasi yang terkandung didalamnya dapat diakses dengan cepat. Contohnya seperti kamus dan ensiklopedia yang disusun secara alfabetis. Kadang-kadang koleksi ini terdiri dari beberapa jilid. Biasanya harganya pun lebih mahal dibanding buku biasa. Karena berisi informasi penting yang harus selalu tersedia di perpustakaan,

maka koleksi referensi umumnya tidak dipinjamkan kepada pengguna.

### 3) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan perpustakaan berupa tempat untuk kegiatan membaca di tempat bagi mereka yang tidak berniat meminjam buku perpustakaan untuk di bawa pulang. Fasilitas di ruang baca yang biasa disediakan adalah meja besar dengan beberapa kursi, meja belajar individu (*studycarrel*) atau tempat membaca santai dengan karpet dan bantal.

### 4) Layanan Audio Visual

Layanan audio visual yaitu layanan peyediaan koleksi audio visual (pandan gdengar) seperti VCD, DVD, CD Audio atau video. Biasanya perpustakaan juga menyediakan fasilitas dan ruangan untuk pemutaran film cerita, film dokumenter atau film pengetahuan dengan media tersebut di atas.

## 2. Kepuasan

### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin '*satits*', yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah 'kepuasan' merujuk

pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya.<sup>19</sup>

Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Menurut Sopiadin mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah. dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan guru selama ini

---

<sup>19</sup>Susatyo Herlambang, "Pengaruh sistem pembelajaran online terhadap kepuasan belajar mahasiswa akademi manajemen administrasi yogyakarta di masa pandemi COVID-19." *Jurnal Prima Ekonomika* Vol. 10. No. 1. (2019), h. 1-17.

sudah sesuai dengan harapan siswa atautkah tidak. Siswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu:

- 1) Jika kinerja dibawah harapan, siswa akan merasa tidak puas
- 2) Jika kinerja sesuai harapan, siswa akan merasa puas
- 3) Apabila kinerja melampaui harapan, siswa akan merasa sangat puas, senang bahagia.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap siswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah.

#### b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Sopiadin faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dalam belajar adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- 2) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
- 3) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- 4) Kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan keperguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.

---

<sup>20</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2010), h. 88.

<sup>21</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2010), h. 89.

- 5) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah.<sup>22</sup>

Menurut Achmad banyak manfaat yang diperoleh jika kepuasan pemakai tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan antara lain:

- 1) Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal
- 2) Pemakai dapat menjadi bukti tentang kualitas jasa perpustakaan
- 3) Peningkatan jumlah pemakai akan berdampak positif pada kebijakan pimpinan.
- 4) Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif
- 5) Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan<sup>23</sup>

#### c. Indikator Kepuasan Siswa

Menurut Sopiatin menggunakan lima indikator dalam mengukur kepuasan siswa, maka indikator kepuasan siswa terdiri dari:

- 1) Keandalan

Keandalan sesuai dengan kemampuan guru dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan

---

<sup>22</sup>Edi Gunawan, Andika Triansyah, and Fitriana Puspa Hidasari. "Kepuasan Siswa Terhadap Penggunaan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Penjas Smp Negeri 18 Pontianak." *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, Vol. 11. No. 1 (2021), h. 98.

<sup>23</sup>Elfrida Sijabat,. "Efektivitas Website dan Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Perpustakaan Kota Medan." *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, Vol. 2. No. 2. (2016), h. 12.

yang dijanjikan, konsisten, serta sekolah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

## 2) Berwujud

Layanan/jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang penting dalam mengukur layanan karena siswa menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan sekolah.

## 3) Daya tanggap

Daya tanggap adalah kesediaan personil sekolah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah sekolah yang menyangkut masalah belajar-mengajar atau pun masalah pribadi.

## 4) Kepastian

Kepastian adalah keadaan pasti. Siswa memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi dan lain-lainnya.

## 5) Empati

Bentuk empati pihak sekolah terhadap siswa adalah adanya pemahaman personil sekolah terhadap kebutuhan siswa dan

berupaya kearah pencapaiannya. Dalam pencapaian dibutuhkan penilaian dari siswa.

Dalam Widaryono terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan handal, yang merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu:

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan; dan
14. Keamanan pelayanan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Widaryono. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (Smk-Pp) Negeri Kupang." *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 23. No. 2. (2020), h. 64-73.

### 3. Metode Libqual

Libqual merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana Libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Metode Libqual sudah diterapkan diberbagai perpusakaan perguruan tinggi di berbagai negara. Metode libqual diperkenalkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL), bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999.

Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Asumsi yang mendasari Libqual (juga servqual) adalah:

*“...only customers judge quality, all other judgement all essentially irrelevant”* (hanya pemustaka jasa yang (berhak)

menilai kualitas layanan, penilaian lain pada dasarnya tidak relevan).

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Dengan perkembangannya pada tahun 2003, metode Libqual menjadi 3 dimensi yaitu pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempatnya.

a. Pengaruh layanan, yaitu relasi pengguna serta interaksi dengan petugas, membantu dan kemampuan dari petugas. Selain itu, pada LibQual terdapat unsur kualitas layanan:

- 1) *Assurance* yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- 2) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 3) *Empathy* yaitu peduli, perhatian, dari individual yang diberikan kepada pelanggan.

- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat.
- b. Pengendalian informasi, yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan (penelusuran informasi) dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi (wadah informasi) yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, kemudahan navigasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
- c. Perpustakaan sebagai tempat, yaitu kemampuan memberikan, menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang untuk belajar secara kelompok dan sebagai ruang yang dapat menimbulkan inspirasi. Dimana dalam hal ini juga termasuk dalam *Tangibles* yang artinya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan tertulis.

Menurut Libqual, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut mutu pelayanan perpustakaan.

Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.<sup>25</sup>

Metode Libqual merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan dipergustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan di depan bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual menggunakan rumus sebagai berikut:

- a.  $AG$  (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM)  $AG$  (*Adequacy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi  $AG$  akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ( $P > HM$ ).

---

<sup>25</sup>Nurul Hidayat, Firman Firman, And Gesit Thabrani. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (Unp) dengan Mengintegrasikan Libqual dan Kano ke dalam Qfd." *Ranah Research: Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, Vol. 1.No. 1. (2018), h. 28-39.

b.  $SG$  (Superiority Gap) = Persepsi (P) - Harapan Ideal (HI)

$SG$  (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai  $SG$  akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (zone of tolerance)” adalah jika persepsi  $<$  harapan ideal ( $P < HI$ ).

c. Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Maksud dari skor  $AG$  (*Adequacy Gap*) dan  $SG$  (*Superiority Gap*) pada rumus  $AG$  dan  $SG$  yaitu;

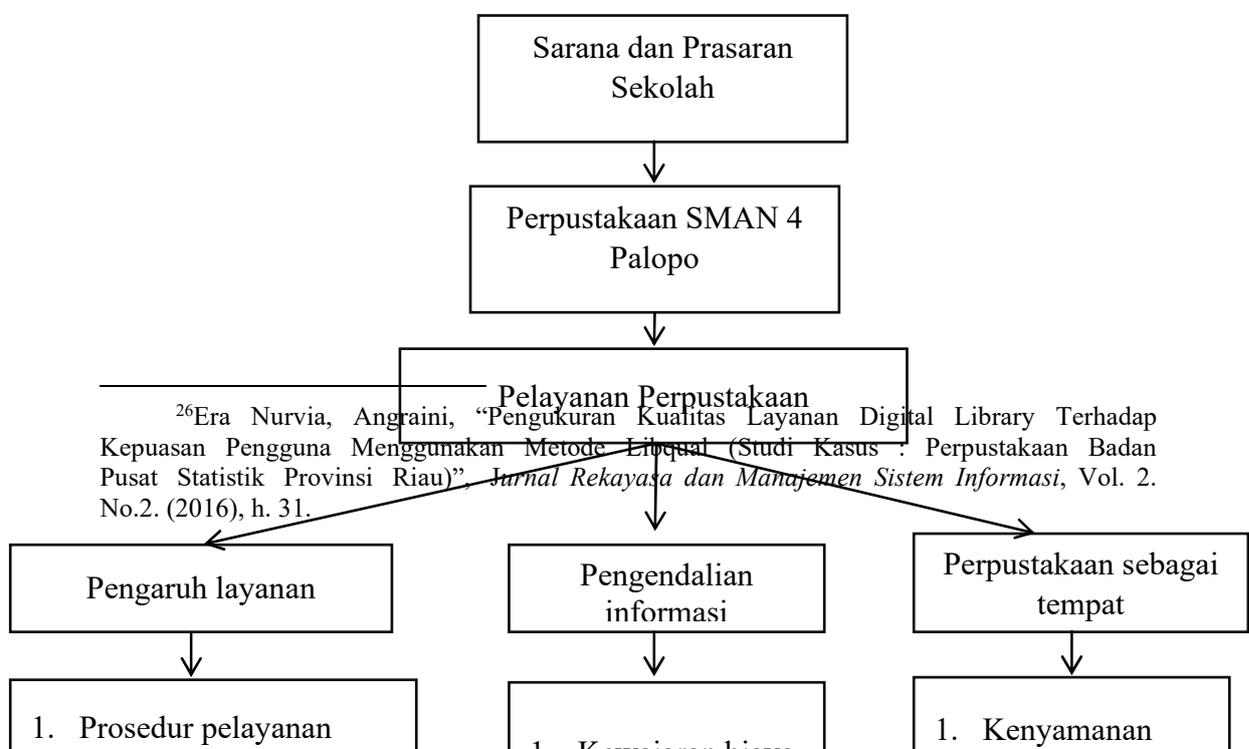
a. Apabila skor  $SG$  menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.

b. Apabila skor  $SG$  menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan di nilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

- c. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
- d. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawah nilai minimum.<sup>26</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara dari fenomena yang mengarah ke masalah dalam suatu topik penelitian. Sehingga kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:





**Bagan 2.1. Kerangka Pikir**

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini adalah pengelola perpustakaan SMAN 4 Palopo, dapat diketahui melalui kepuasan para siswa. Kepuasan siswa adalah respon atau tanggapan siswa terhadap pelayanan yang diberikaan oleh penyedia layanan. Kepuasan siswa akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan siswa

terhadap kualitas perpustakaan. Semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan yang dihasilkan sesuai dengan harapan siswa, maka akan semakin besar kepuasan siswa.

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Dengan perkembangannya pada tahun 2003, metode Libqual menjadi 3 dimensi yaitu:

1. Pengaruh layanan

Yang menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas;

## 2. Pengendalian informasi

Yang menggunakan indikator sebagai berikut:

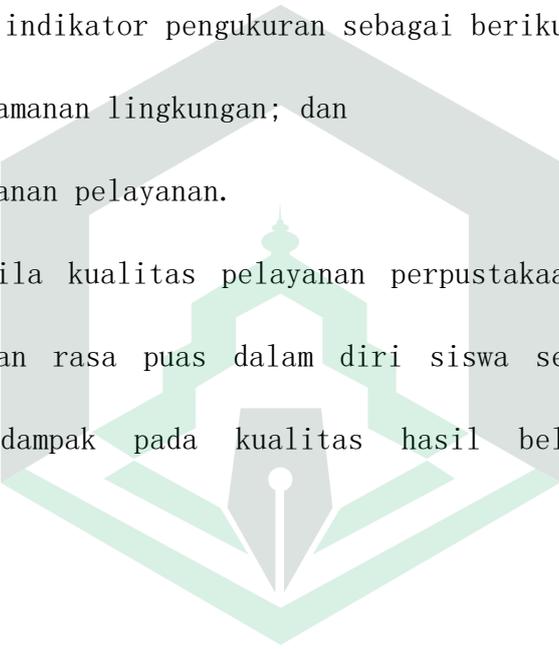
- a. Kewajaran biaya pelayanan;
- b. Kepastian biaya pelayanan;
- c. Kepastian jadwal pelayanan;

## 3. Perpustakaan sebagai tempat

Dengan indikator pengukuran sebagai berikut:

- a. Kenyamanan lingkungan; dan
- b. Keamanan pelayanan.

Apabila kualitas pelayanan perpustakaan baik maka akan meningkatkan rasa puas dalam diri siswa sehingga diharapkan memiliki dampak pada kualitas hasil belajar siswa yang memuaskan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan salah satu macam-macam metode penelitian kuantitatif dengan suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Penelitian kuantitatif adalah upaya dalam menyelidiki masalah, masalah yang ada merupakan dasar yang digunakan oleh peneliti dalam mengambil data. Kemudian menentukan variabel dan diukur dengan angka guna analisa sesuai dengan prosedur dari statistik yang berlaku.<sup>27</sup>

Penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat seperti untuk melihat data kepuasan subjek diukur dengan menggunakan survei dan teknik analisis data yang digunakan berupa analisis kuantitatif, sehingga penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat

---

<sup>27</sup>Sampoerna University, "*Pengertian Penelitian Kuantitatif, Tujuan dan Jenis-Jenisnya*", 6 April 2022, <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/penelitian-kuantitatif/>, Diakses 5 September 2023.

dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru. Sehingga dalam lokasi dalam penelitian ini berada di SMAN 4 Palopo. Waktu penelitian yang dilakukan peneliti selama empat pekan pada bulan Maret 2023.

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur, sehingga variabel dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Layanan perpustakaan**

Layanan perpustakaan adalah adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pemgguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.

#### **2. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan penggunaan adalah kepuasan yang diperoleh dari pemakaian suatu produk. Terdapat 14 indikator kepuasan layanan yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan tanggung jawab

petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan, serta keamanan pelayanan. Dengan semakin baik suatu manajemen perpustakaan akan meningkatkan kepuasan seorang siswa dalam mengunjungi perpustakaan.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>28</sup> Populasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah seluruh siswa anggota perpustakaan di SMAN 4 Palopo yang berjumlah 307 anggota.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>29</sup> Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya.<sup>30</sup> Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

---

<sup>28</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 80.

<sup>29</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 81.

<sup>30</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 81.

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Besaran Kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan (*margin of error*)

Anggota populasi pada penelitian ini berjumlah 307 siswa. berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kepercayaan yaitu 6% diperoleh sampel sebanyak 15 siswa. Distribusi sampel pada penelitian dapat dilihat sebagai berikut.

Diketahui  $N = 307$  siswa,  $e = 6\%$

Maka  $n = 307 / (1 + (307 \times (0.06)^2))$

$n = 307 / (1 + 18,42)$

$n = 307 / 19,42$

$n = 15,80844$

$n = 15$  siswa

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara baik dan benar, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

#### 1. Angket

Angket (Kuesioner) yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>31</sup> Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup dimana pertanyaan

---

<sup>31</sup>Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Persada Pers,2010), h. 77.

disajikan dalam bentuk yang terstruktur sehingga responden hanya diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

## F. Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian tidak bisa dilakukan tanpa adanya instrumen penelitian dikarenakan instrumen penelitian begitu penting untuk mengumpulkan data. Dalam penjelasan Sappaile, pengertian instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur objek penelitian dan mengumpulkan data berkaitan dengan variabel tertentu<sup>32</sup>. Kemudian, Darmadi memberikan penjelasannya jika instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengukur informasi berkaitan dengan penelitian<sup>33</sup>. Sementara itu, penjelasan lebih lanjut dijelaskan oleh Sukarnyana bahwa instrumen penelitian adalah alat atau tools yang dipakai untuk mengumpulkan data guna memecahkan segala permasalahan yang dibahas dalam penelitian<sup>34</sup>. Sehingga instrumen dalam penelitian ini yaitu angket.

---

<sup>32</sup>Sappaile. "Pembobotan Butir pertanyaan dalam Bentuk Skala Likert dengan Pendekatan Distribusi". *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* Vol. 13. No. 64. (2007), h. 67.

<sup>33</sup>Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta. Eprilia, Ummi Hany, 2009), h. 89.

<sup>34</sup>I Wayan Sukarnyana. *Penelitian Tindakan Kelas*. (Malang: Proyek Peningkatan Pusat Pengembangan Penataran Guru Ips dan Pmp Malang, 2002), h. 71.

**Tabel 3.1**  
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Butir
Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMA Negeri 4 Palopo	Pengaruh layanan	1. Prosedur pelayanan	1
		2. Persyaratan pelayanan	1
		3. Kejelasan petugas pelayanan	1
		4. Kedisiplinan petugas pelayanan	1
		5. Tanggung jawab petugas pelayanan	1
		6. Kemampuan petugas pelayanan	1
		7. Kecepatan pelayanan	1
		8. Keadilan mendapatkan pelayanan	2
	Pengendalian informasi	9. Kesopanan dan keramahan petugas	4
		1. Kewajaran biaya pelayanan	4
		2. Kepastian biaya pelayanan	4
	Perpustakaan sebagai tempat	3. Kepastian jadwal pelayanan	25
		1. Kenyamanan	
		2. Serta keamanan pelayanan	
	<b>Total Butir</b>		

### G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.<sup>35</sup>

<sup>35</sup>Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi Tesis dan Disertai*, Cet 2 (Bandung: CV Alfabeta, 2014), h. 73.

## 1. Uji validitas

Suatu instrumen penelitian yang valid atau shahih dan dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat valid dan reliabel serta mampu mengukur apa yang diinginkan peneliti dan dapat mengungkapkan data secara memadai dari variabel yang diteliti secara tepat.<sup>36</sup>

Validitas dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator.

**Tabel 3.2**  
Validator Instrumen Penelitian

No.	Nama	Pekerjaan
1	Misran, S.Pd., M.Pd.	Dosen IAIN Palopo
2	Firman Patawari, S.Pd., M.Pd.	Dosen IAIN Palopo

Selanjutnya, rancangan angket diserahkan kepada ahli (validator) untuk divalidasi. Validator diberikan lembaran validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang (✓) pada *skala likert* 1-4 seperti berikut ini:

Sangat setuju : skor 4

Setuju : skor 3

Tidak setuju : skor 2

Sangat tidak setuju : skor 1

Hasil validasi ahli untuk instrument angket yang berupa pernyataan dianalisis dengan mempertimbangkan masukan, komentar dan saran-saran dari validator. Adapun hasil analisis para ahli digunakan sebagai pedoman atau acuan

<sup>36</sup>Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Edisi I (Jakarta: Kencana, 2011), h. 269.

untuk merevisi instrumen angket, kemudian lembaran validasi yang telah diisi oleh validator.

Validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas isi karena pengujian validitas dilakukan dari isinya yang kemudian memastikan apakah isi instrumen mengukur secara tepat keadaan yang ingin diukur. Menguji kualitas butir secara empiris dengan mencobakan instrumen pada siswa SMAN 4 Palopo. Data hasil uji coba akan digunakan untuk mencari korelasi butir dengan total. Korelasi butir dengan total menunjukkan sumbangan butir terhadap totalnya. Sebuah butir dinyatakan valid apabila berkorelasi tinggi dengan totalnya. Sebuah butir dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabelnya. Untuk mencari  $r$  hitung menggunakan korelasi *Person Product Moment*, dengan rumus berikut<sup>37</sup>.

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2][(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{hitung}$  = Koefisien korelasi  
 $\sum X$  = Jumlah skor item  
 $\sum Y$  = Jumlah skor total  
 $N$  = Jumlah responden

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20 dengan *Metode Corrected Item-Total Correlation* untuk mempermudah perhitungan dan efisiensi waktu. Keputusan untuk uji validitas menggunakan metode ini adalah jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dikatakan valid dan jika  $r$  tabel  $<$   $r$  tabel, maka dikatakan tidak valid.

<sup>37</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data* (Yogyakarta: Mediakom, 2013). h. 45.

Selanjutnya, rancangan angket penelitian analisis kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan diuji cobakan terlebih dahulu di kelas uji coba. Hasil pengerjaan instrumen dikelas uji coba dianalisis untuk mengetahui tingkat validasi instrument menggunakan bantuan *Microsoft Excel*

**Tabel 3.3**  
Hasil Validitas Data Angket Penelitian Kepuasan Siswa

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2
<b>Validator 2</b>	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	5		6		4		5		4		5	
<b>V</b>	0,83		1		0,67		0,83		0,67		0,67	
0,78												

Sumber: Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan Tabel 3.3 diperoleh nilai rata-rata dri V (*Aiken's*) sebesar 0,78. Selanjutnya akan dibandingkan dengan interpretasi validitas pada tabel 3.8 maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V (*Aiken's*) dari variabel angket penelitian kepuasan siswa dikatakan (valid). Sementara hasil validasi untuk layanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
Hasil Validasi Data Layanan Perpustakaan

Validator	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6	
	Skor	S										
<b>Validator 1</b>	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3
<b>Validator 2</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
<b>S</b>	5		4		4		4		4		5	
<b>V</b>	0.83		0.67		0,83		0,67		0,67		0,83	
0,75												

Sumber: Hasil olah data *Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 3.4 diperoleh nilai rata-rata dari V (Aiken's) sebesar 0,75. Selanjutnya akan dibandingkan menggunakan interpretasi, dapat dilihat pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata V(Aiken's) dari validitas isi dapat dikatakan memadai (valid).

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk meneliti reliable atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika reliable berarti instrument tersebut dapat dipercaya kebenarannya. Untuk mempermudah perhitungan, peneliti menggunakan uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS* vers. 22.

Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen yang berbeda atau dibawah kondisi pengujian yang berbeda.

Pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah item

$\sum S_i$  = Jumlah varian butir

$S_t$  = Varians total

Untuk memudahkan perhitungan reliabilitas instrumen, peneliti akan menggunakan bantuan program *SPSS* 20. Pengambilan keputusan untuk uji

reliabilitas meliputi, *Pertama*, *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk. *Kedua*, *Cronbach's alpha* 0,6 – 0,79 = reliabilitas diterima, *Ketiga*, *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas diterima. Setelah diuji validitasnya, maka item-item yang tidak valid dibuang dan item yang valid dimasukkan ke dalam uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's alpha*.

Berikut merupakan kriteria hasil uji reliabilitas dengan menerapkan teknik *Cornbach's Alpha*<sup>38</sup>:

<i>Cornbach's Alpha</i> $\geq 0,39$	: Reliabilitas rendah
<i>Cornbach's Alpha</i> 0,4 – 0,59	: Reliabilitas sedang
<i>Cornbach's Alpha</i> 0,6 – 0,79	: Reliabilitas tinggi
<i>Cornbach's Alpha</i> 0,8 - 1	: Reliabilitas sangat tinggi

Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumen peneliti menggunakan teknik *Cornbach's Alpha* dengan bantuan IBM SPSS versi 22.

**Tabel 3.5**  
Hasil Uji Reliabilitas

Hasil <i>cornbach's alpha</i>			No of items	Keterangan
P	HM	HI		
0.850	0.844	0.834	24	Reliabel

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan umum.<sup>39</sup> Analisis deskriptif ini

<sup>38</sup>Sofiyan Siregar, *Statistika Parametrik Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 87.

<sup>39</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 238.

akan menginterpretasikan data yang diperoleh dengan menggunakan persentase atau perhitungan normal dengan frekuensi relatif. Penulis menghitung nilai frekuensi relatif sebagai persentase yang digunakan yaitu sebagai berikut.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah responden

Selanjutnya hasil dari rata-rata skor capaian responden tersebut dibandingkan dengan tabel kategorisasi.

**Tabel 3.6**  
Kategorisasi Persentase Kepuasan Siswa

No.	Data Interval	Kategorisasi
1.	$(X < 47)$	Rendah
2.	$(47 \leq X < 58)$	Sedang
3.	$(58 \leq X)$	Tinggi

## 2. Analisis IKP

Analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Indeks kepuasan pelanggan adalah data informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.<sup>40</sup>

<sup>40</sup>Sofwan Hadi, *Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pelanggan*, (Jawa Timur: Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil, 2020), h. 10.

Data yang diperoleh kemudian ditabulasi dan dianalisis berdasarkan masing-masing indikator dengan skor yang telah ditetapkan antara 1 sampai 4.

Untuk memperoleh nilai IKP dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Dalam penghitungan IKP terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus. Untuk memudahkan dalam menjelaskan nilai IKP yang berkisar 25 - 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25 dengan rumus:  $IKP \text{ UKPP} \times 25$ .

Hasil perhitungan tersebut, selanjutnya dikategorikan seperti pada tabel berikut:

**Tabel 3.7**

Nilai persepsi, interval IKP, interval konversi IKP, mutu Pelayanan dan kinerja unit kerja pelayanan public (UKPP).

Nilai persepsi	Nilai interval IKP	Nilai interval konversi IKP	Mutu pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D=Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C=Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B=Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A=Sangat baik



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### 1. Sejarah Singkat SMA Negeri 4 Palopo

SMAN 4 Palopo, sebelumnya dikenal sebagai Sekolah Guru Atas (SGA) Taruna Mekar, didirikan pada tahun 1961 di bawah kepemimpinan M. Nasir Sayang. Sekolah awalnya hanya menerima satu kelas siswa. Pendidik terkenal pada saat itu antara lain Drs. H. Masri Bandaso (almarhum), Drs. Ibrahim Mahmud (almarhum), dan Mirdin Kasim (almarhum). Pada tahun 1963, Abu Bakar menggantikan M. Nasir Sayang sebagai pemimpin sekolah, dengan M. Nasir Sayang sebagai wakil. Status sekolah berubah dari swasta menjadi negeri pada tahun 1965, dan dinamai Sekolah Pendidikan Guru (SPG), yang terletak di Jl. Gunung Torpedo. Ismail Kariji menggantikan Abu Bakar di pertengahan tahun ajaran 1967, menjabat hingga Oktober 1979. Selama kepemimpinannya, Kariji mendirikan program Kursus Pendidikan Guru (KPG) hingga tahun 1989, yang merekrut alumni dari SMA dan PGA. Pada tanggal 5 Oktober 1979, Ismail Kariji digantikan oleh Drs. Zainuddin Lena, yang menjabat hingga tahun 1999. Selama kepemimpinan Lena, SPG berubah menjadi SMA pada tanggal 24 Juni 1991. Pada tahun 1985, sekolah pindah dari Jl. G. Torpedo ke Jl. Bakau, di mana sekarang dikenal sebagai SMA Negeri 4 Palopo.

Bangunan sekolah memiliki luas 2.443 meter persegi, dengan luas kampus 27.455 meter persegi. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa kepala sekolah termasuk Drs. Zainuddin Lena (1991-1999), Drs. Jamaluddin Wahid (1999-2003),

Drs. Masdar Usman (2003-2006), Dra. Nursiah Abbas (2006-2009), dan Drs. Muhammad Yusuf, M.Pd (2009-sekarang).

## 2. Visi dan Misi SMAN 4 Palopo

a. Visi SMAN 4 Palopo adalah menjadi sekolah berbasis imtaq (iman dan taqwa), menguasai iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi), berprestasi dalam olahraga dan seni, memiliki kreativitas, serta tetap berpijak pada budaya bangsa.

b. Misi SMA Negeri 4 Palopo terdiri dari beberapa poin, yaitu:

- a. Mengembangkan kompetensi keagamaan dengan menanamkan keyakinan terhadap kebesaran Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Mengembangkan kompetensi akademik yang meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan untuk meningkatkan wawasan ilmu dan teknologi.
- c. Meningkatkan metode pembelajaran yang efektif dan inovatif dengan cara mengembangkan sarana dan jaringan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan proses pembelajaran.
- d. Menciptakan suasana belajar yang aman dan kondusif melalui ketahanan sekolah yang mantap dan kuat.
- e. Menanamkan semangat budaya bangsa kepada peserta didik yang didasarkan pada keterampilan profesionalisme.
- f. Menggali dan mengembangkan potensi, bakat, serta minat peserta didik dalam bidang olahraga dan seni.
- g. Menumbuhkan kreativitas peserta didik dalam melakukan penelitian ilmiah dan kewirausahaan.

### 3. Keadaan Guru di SMAN 4 Palopo

Berdasarkan data yang ada di SMAN 4 Palopo mulai dari awal sampai saat ini mengalami peningkatan cukup signifikan. Ketersediaan tenaga pendidik dan pengawal. Adapun jumlah guru di SMAN 4 Palopo untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**  
Nama-nama Guru SMAN 4 Palopo

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Drs. H. Esman., M. Pd	Kepala Sekolah	S2
2.	Y.P. Pangadongan	Gr. BK	S1
3.	Drs. Maspas	Gr. Biologi	S1
4.	Drs. Mathius Somba K	Gr. Penjas Orkes	S1
5.	Drs. Tomas Padandi., MM.	Gr. Bahasa Inggris	S2
6.	Drs. Nirwasani	Gr. Bahasa Indonesia	S1
7.	Dra. Nurlaeli Saruman	Gr. Bahasa Indonesia	S1
8.	Heri Palesang S.Pd	Gr. Fisika	S1
9.	Dra. Kasiang	Gr. Matematika	S1
10.	Hj. Nurma Nengsi, S.Pd	Gr. Sejarah	S1
11.	Yusuf Sehe, S.Pd., M.Pd.	Gr. Kimia	S2
12.	A. Bunga, S.Pd.	Gr. Matematika	S1
13.	Hasanuddin Kala	Gr. Geografi	S1
14.	M.J. Pakadang	Gr. Fisika	S1
15.	Mas'ud Marsan, SE	Gr. Ekonomi	S1
16.	Metriks C. N. R., S.Pd.	Gr. Fisika	S1
17.	Ilidius Kiding, SE.	Gr. Ekonomi	S1
18.	Sari Bunga Baso, S.Ag	Gr. Pendais	S1
19.	Wahyuddin, S.Pd.	Gr. Matematika	S1
20.	Drs. Abdul Kadir	Gr. PPKn	S1
21.	Munasar, S.Pd.I.	Gr. Pendais	S1
22.	Zetly Limbu, S.S	Gr. Bahasa Inggris	S1
23.	Supriati Patinaran, S.Ps	Gr. Mulok	S1
24.	Kusumawati Thamrin M, S. Sos	Gr. Sosiologi	S1
25.	Sri Wonalia, S.Si	Gr. Kimia	S1
26.	Padli, S.S	Gr. Sejarah	S1
27.	Frederika Andilolo, S.Pd	Gr. Mulok	S1
28.	Firmawati, S.Pd	Gr. Penjas Orkes	S1
29.	Marjuati, S.Pd	Gr. Biologi	S1
30.	Drs. Mangesti	Gr. PKN	S1
31.	Kelvyn Bubun Datu, S.Pd	Gr. Seni Budaya	S1
32.	Hanis, S.Psi	Gr. BK	S1
33.	Abd. Hafid Nasir, S.Pd	Gr. Bahasa Inggris	S1

## 4. Rekapitulasi Siswa SMAN 4 Palopo Tahun Pelajaran 2022/2023

**Tabel 4.2**  
Rekapitulasi Siswa SMAN 4 Palopo

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah Seluruhnya
		L	P	
X IPA	IPA 1	9	17	26
	IPA 2	12	15	21
X IPS	IPS 1	11	16	27
	IPS 2	10	12	22
<b>JUMLAH</b>				<b>96</b>
XI IPA	IPA 1	7	22	29
	IPA 2	12	17	29
	IPA 3	12	15	27
XI IPS	IPS 1	15	11	26
	IPS 2	16	12	28
<b>JUMLAH</b>				<b>139</b>
XII IPA	IPA 1	13	14	27
	IPA 2	10	16	23
XII IPS	IPS 1	14	8	22
<b>JUMLAH</b>				<b>72</b>
<b>JUMLAH KESULURAHN</b>				<b>307</b>

## 5. Koleksi Buku di Perpustakaan SMAN 4 Palopo

**Tabel 4.3**  
Koleksi Buku di Perpustakaan SMAN 4 Palopo

No.	Jenis Buku	Keterangan
1.	Buku Cetak Pelajaran	Buku cetak pelajaran tersebut sesuai dengan jumlah kelas yang ada dari kelas X, XI, dan XII SMAN 4 Palopo
	• Sejarah Indonesia	
	• Bahasa Indonesia	
	• Bahasa Inggris	
	• Pendidikan Agama Islam	
	• Matematika	
	• Kimia	
	• Biologi	
	• Fisika	
	• Ppkn	

- 
- Geografi
  - Sosiologi
  - Seni Budaya
  - Ekonomi
  - PJOK

2. Buku Bacaan Lainnya

- Buku Edukasi
- Buku Cerita
- Novel
- Surat Kabar
- Peta
- Al-Qur'an

Layak dan sesuai dengan pedoman pendidikan dan kebutuhan akan pembelajaran seluruh siswa

---

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden adalah ciri-ciri atau informasi yang menggambarkan kelompok orang yang menjadi subjek penelitian atau responden dalam suatu survei atau kajian. Beberapa contoh karakteristik responden yang dapat diidentifikasi dalam penelitian atau survei adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, agama, dan lokasi geografis. Karakteristik responden dapat membantu peneliti atau pengamat memahami lebih baik karakteristik kelompok yang diteliti dan bagaimana perbedaan atau kesamaan dalam karakteristik tersebut mempengaruhi hasil penelitian. Peneliti memperoleh data dari responden siswa SMAN 4 Palopo, antara lain data mengenai jenis kelamin responden dan pemakaian perpustakaan berdasarkan kelas.

**Tabel 4.4**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	60%
2	Perempuan	6	40%

Tabel di atas menunjukkan data mengenai jenis kelamin responden. dari 15 responden yang diberikan angket, sebanyak 6 responden atau 40% merupakan perempuan, sementara 9 responden atau 60% merupakan laki-laki. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

**Tabel 4.5**  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelas

No	Jenis Kelas	Jumlah	Persentase (%)
1	Kelas X	4	20%
2	Kelas XI	8	60%
3	Kelas XII	3	20%

Tabel di atas menunjukkan data mengenai kelas responden. dari total 15 responden, terdapat 4 responden atau 20% yang merupakan siswa kelas X dan XII, sementara 8 responden atau 80% sisanya merupakan siswa kelas XI. dari hasil olahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI. Sedangkan, jumlah responden dari kelas X dan XII cukup kecil jika dibandingkan dengan responden dari kelas XI.

## 2. Hasil Analisis Data

### a. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo

Dalam mengukur kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo, peneliti menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif dan indeks kepuasan masyarakat (IKP). Adapun hasil analisis data kepuasan siswa

terhadap layanan perpustakaan berdasarkan teknik analisis statistik deksriptif dan IKM yaitu sebagai berikut.

#### 1). Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang telah dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan berfokus pada tiga unsur pokok yaitu sebagai berikut.

##### (a) Pengaruh Layanan (*Affect Of Service*)

Dari data yang diperoleh di lapangan yang kemudian diolah secara statistik ke dalam distribusi frekuensi, banyaknya kelas dihitung menurut aturan Strunges, diperoleh empat interval kelas dengan nilai skor sebesar maksimum 32 dan skor minimum 23, sehingga rentang skor sebesar 10. Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan dengan unsur pengaruh layanan mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 27,46 dengan nilai standar deviasi 2,50 dimana nilai variannya sebesar 6,26 nilai median 27 dan nilai modus sebesar 28. Pengelompokan data dapat terlihat dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

**Tabel 4.6**  
Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur Pengaruh layanan

No.	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Persentase
1.	23-24	4	27%
2.	25-27	2	13%
3.	28-30	2	13%
4.	31-32	7	47%
		15	100%

Hasil: Analisis Statistik Deskriptif *Microsoft Excel*

(b) Pengendalian Informasi (*Information Control*)

Data unsur pengendalian informasi mempunyai nilai skor maksimum 31 dan skor minimum 25 sehingga rentang skor 6. Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa variabel kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan dengan unsur pengendalian informasi mempunyai nilai rata-rata (mean) 26,8 dengan nilai standar deviasi 1,47 dimana nilai variannya sebesar 2,17. Nilai media 27 dan nilai modus sebesar 27. Pengelompokan data dapat terlihat pada tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur Pengendalian Informasi

No.	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Persentase
1.	25-26	3	20%
2.	27-28	2	13%
3.	28-29	6	40%
4.	30-31	4	27%
		15	100%

Hasil: Analisis Statistik Deskriptif *Microsoft Excel*

(c) Perpustakaan Sebagai Tempat (*Library as Place*)

Data unsur perpustakaan sebagai tempat mempunyai nilai skor maksimum 31 dan skor minimum 25 sehingga rentang skor 6. Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh bahwa variabel kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan dengan unsur perpustakaan sebagai tempat, mempunyai nilai rata-rata (mean) 27,06 dengan nilai standar deviasi 1,79 dimana nilai variannya sebesar 3,20. Nilai media 27 dan nilai modus sebesar 27. Pengelompokan data dapat terlihat pada tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
Distribusi Frekuensi Skor Variabel Unsur Perpustakaan Sebagai Tempat

No.	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Persentase
1.	25-26	2	13%
2.	27-28	3	20%
3.	28-29	4	27%
4.	30-31	6	40%
		15	100%

Hasil: Analisis Statistik Deskriptif *Microsoft Excel*

2). Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan, peneliti menggunakan tiga unsur, yaitu:

(a) (Pengaruh Layanan) *Affect of Service*

Unsur ini mencakup aspek emosional atau perasaan siswa terhadap pelayanan perpustakaan, seperti kehangatan dan keramahan petugas, kecepatan layanan, ketersediaan koleksi bahan pustaka, dan kenyamanan lingkungan perpustakaan. dalam hal ini, indikator pengaruh layanan dapat membantu peneliti atau pengamat memahami tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan secara holistik dan menyeluruh. Berikut hasil analisis tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan dengan unsure pengaruh layanan.

Unsur Penilaian	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		Bobot nilai rerata tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan	3,96	A	0,11	0,43
	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	3,83	A	0,11	0,42

Pengaruh layanan	kepada saya Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi	3,95	A	0,11	0,43
	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	3,99	A	0,11	0,43
	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani	3,31	A	0,11	0,36
	Petugas sopan dan ramah dalam melayani	3,97	A	0,11	0,43
	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan	3,89	A	0,11	0,42
	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	3,99	A	0,11	0,43
	Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi	3,92	A	0,11	0,43
	Nilai Indeks Kepuasan				<b>3,82</b>
	Nilai IKP Setelah Dikonvers				<b>95,69</b>
	Mutu Pelayanan Kinerja Pelayanan				<b>A Sangat Baik</b>

Bedasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur pengaruh layanan adalah 3,82 dan dikoversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 95,69. Dengan nilai IKP sebesar 95,69, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada kategori sangat baik dengan nilai A. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan SMAN 4 Palopo

dalam unsur pengaruh layanan. Perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat dianggap memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan memuaskan bagi anggota perpustakaan khususnya siswa SMAN 4 Palopo.

(b) Pengendalian Informasi (*Information Control*)

Penelitian ini, unsur pengendalian informasi dapat diukur melalui beberapa faktor, seperti kecepatan dan kemudahan akses informasi mengenai koleksi perpustakaan, kemampuan siswa dalam mencari informasi yang diinginkan, dan kebebasan siswa untuk mengakses informasi di perpustakaan. Peneliti dapat mengumpulkan data mengenai unsur pengendalian informasi dengan menggunakan metode survei kepada siswa, atau dengan melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku siswa dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Hasil dari penelitian mengenai unsur pengendalian informasi ini dapat memberikan informasi yang berguna dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan siswa secara lebih efektif.

Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan		Bobot nilai rerata tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
Pengendalian Informasi	Ketersediaan koleksi buku, majalah, surat kabar, buku referensi maupun sumber informasi lain sesuai kebutuhan saya	3,45	A	0,12	0,41
	Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan saya	3,57	A	0,12	0,43
	Ketersediaan buku versi yang terbaru	3,21	B	0,12	0,39
	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam	3,27	A	0,12	0,39

mengakses informasi di perpustakaan				
Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	3,55	A	0,12	0,43
Kejelasan petunjuk penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	3,53	A	0,12	0,42
Kemudahan menemukan buku atau sumber lain pada jajaran rak	3,31	A	0,12	0,40
Jadwal terbuka dan tutup perpustakaan yang jelas dan tepat waktu	3,45	A	0,12	0,41
Nilai Indeks Kepuasan				<b>2,87</b>
Nilai IKP Setelah Dikonvers				<b>71,68</b>
Mutu Pelayanan				<b>B</b>
Kinerja Pelayanan				<b>Baik</b>

Bedasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur pengendalian informasi adalah 2,87 dan dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 71,68. Dengan nilai IKP sebesar 71,68, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada kategori baik dengan nilai B. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan pada unsur pengendalian informasi belum mencapai kategori sangat baik, namun masih cukup baik dan memuaskan bagi siswa. Perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat terus meningkatkan kinerja pada unsur tersebut untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi bagi siswa.

(c) Perpustakaan Sebagai Tempat (*Library as Place*)

Penelitian ini, unsur perpustakaan sebagai tempat dapat diukur melalui beberapa faktor, seperti ketersediaan fasilitas fisik seperti meja, kursi, pencahayaan, sirkulasi udara yang baik, serta ketersediaan fasilitas teknologi seperti akses internet yang cepat dan perangkat komputer yang memadai. Selain itu, juga dapat diukur melalui kualitas layanan perpustakaan, seperti kecepatan dan kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi, kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan bantuan dan saran kepada siswa, dan ketersediaan ruang khusus seperti ruang studi kelompok. Berikut hasil analisis kepuasan siswa yang diukur dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada unsur perpustakaan sebagai tempat.

Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Nilai Unsur Pelayanan	Unsur	Bobot nilai rerata tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
Perpustakaan Sebagai Tempat	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	3,09	B	0,14	0,44
	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri maupun berkelompok	3,67	A	0,14	0,51
	Desai ruangan perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk berlajar dengan giat	3,36	A	0,14	0,47
	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi seluruh masyarakat	3,49	A	0,14	0,49
	Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas saya	3,52	A	0,14	0,49
	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu saya	3,59	A	0,14	0,50

berkonsetrasi Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	3,68	A	0,14	0,52
				<b>3,94</b>
Nilai Indeks Kepuasan				
Nilai IKP Setelah Dikonvers				<b>98,38</b>
Mutu Pelayanan				<b>A</b>
Kinerja Pelayanan				<b>Sangat Baik</b>

Bedasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur perpustakaan sebagai tempat adalah 3,94 dan dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 98,38. dengan nilai IKP sebesar 98,38, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada unsur *library as place* pada kategori sangat baik dengan nilai A.

Berdasarkan hasil analisis kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan, peneliti menggunakan tiga unsur, yaitu pengaruh layanan (*affect of service*), pengendalian informasi (*information control*) dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*). Berikut kategori kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan pada setiap unsur.

No	Unsur Penilaian	IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja pelayanan
1	Pengaruh Layanan	95,69	A	Sangat Baik
2	Pengendalian	71,68	B	Baik
3	Informasi	98,38	A	Sangat Baik
	Perpustakaan sebagai Tempat			
	<b>Rata-rata</b>	88,58	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo yang diukur dengan 3 unsur yaitu pengaruh layanan, pengendalian informasi dan perpustakaan sebagai tempatnya memiliki rata-rata nilai IKP sebesar 88,58 dengan mutu pelayanan pada kategori A serta kinerja pelayanan pada kategori sangat baik.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di SMAN 4 Palopo dengan judul “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo”, penulis menemukan bahwa sistem layanan baca di perpustakaan SMAN 4 Palopo dan kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo akan diuraikan sebagai berikut.

#### **1. Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo**

Rumusan masalah mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan, peneliti menggunakan tiga unsur yang berbeda untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan. Ketiga unsur tersebut adalah pengaruh layanan, pengendalian informasi dan perpustakaan sebagai tempat.

Unsur pengaruh layanan merujuk pada perasaan atau emosi siswa terhadap layanan perpustakaan, seperti kepuasan, kekecewaan, dan kegembiraan. Penelitian menggunakan unsur ini untuk mengukur bagaimana siswa merasa terhadap layanan perpustakaan yang diberikan, serta untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menjelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur pengaruh layanan adalah

3,82 dan dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 95,69. dengan nilai IKP sebesar 95,69, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada kategori sangat baik dengan nilai A.

Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan SMAN 4 Palopo dalam unsur pengaruh layanan. Perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat dianggap memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan memuaskan bagi anggota perpustakaan khususnya siswa SMAN 4 Palopo. Dalam penilaian kualitas pelayanan perpustakaan, unsur pengaruh layanan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan perasaan dan emosi pengguna layanan perpustakaan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memperhatikan unsur ini dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara maksimal untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Unsur pengendalian informasi merujuk pada kontrol informasi yang dimiliki oleh siswa terhadap layanan perpustakaan, seperti kemudahan dan kecepatan akses informasi mengenai koleksi perpustakaan, kemampuan siswa dalam mencari informasi yang diinginkan, dan kebebasan siswa untuk mengakses informasi di perpustakaan. Penelitian menggunakan unsur ini untuk mengetahui seberapa mudah siswa dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan dari perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis sebelumnya menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada unit layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur pengendalian informasi adalah 2,87 dan

dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 71,68. dengan nilai IKP sebesar 71,68, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada kategori baik dengan nilai B.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan pada unsur *information control* belum mencapai kategori sangat baik, namun masih cukup baik dan memuaskan bagi siswa. Oleh karena itu, perpustakaan SMAN 4 Palopo perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pada unsur pengendalian informasi agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan memberikan layanan yang lebih baik lagi bagi siswa. Unsur pengendalian informasi mencakup kemampuan perpustakaan untuk mengelola informasi dan sumber daya informasi yang dimilikinya, termasuk manajemen koleksi, pengindeksan, dan penyimpanan informasi.

Unsur perpustakaan sebagai tempat merujuk pada persepsi siswa terhadap perpustakaan sebagai sebuah tempat atau ruang yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan belajar dan riset mereka. Unsur ini mengacu pada ketersediaan fasilitas fisik seperti meja, kursi, pencahayaan, sirkulasi udara yang baik, serta ketersediaan fasilitas teknologi seperti akses internet yang cepat dan perangkat komputer yang memadai. Penelitian menggunakan unsur ini untuk mengevaluasi kualitas dan kemudahan akses fasilitas perpustakaan bagi siswa. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menjelaskan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang diukur dengan unsur perpustakaan sebagai tempat adalah 3,94 dan dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 98,38. dengan nilai IKP sebesar

98,38, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo pada unsur perpustakaan sebagai tempat pada kategori sangat baik dengan nilai A.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo yang diukur dengan tiga unsur yaitu pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempat, memiliki rata-rata nilai IKP sebesar 88,58. Nilai ini termasuk dalam kategori A, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo sudah baik dan memuaskan bagi pengguna layanan. Selain itu, kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo juga termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan SMAN 4 Palopo telah memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pengguna layanan, baik dari segi pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempat. Namun, perlu diingat bahwa evaluasi terhadap kinerja pelayanan perpustakaan perlu dilakukan secara berkala dan kontinu. Hal ini dikarenakan kebutuhan dan harapan pengguna layanan terus berkembang seiring waktu, sehingga perpustakaan perlu beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya secara terus-menerus. dengan melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala, diharapkan perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat terus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan yang optimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di masa mendatang, perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat melakukan beberapa upaya, antara lain:

### 1. Meningkatkan pemanfaatan teknologi

Perpustakaan dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, seperti mengembangkan *platform online* untuk peminjaman buku dan sumber daya informasi lainnya. Perpustakaan juga dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan koleksi dan penyimpanan informasi.

### 2. Meningkatkan promosi dan pemasaran

Perpustakaan dapat meningkatkan promosi dan pemasaran layanan dengan cara menyediakan informasi yang lengkap dan jelas mengenai layanan yang diberikan, memberikan bahan promosi yang menarik, dan melakukan kampanye promosi melalui media sosial.

### 3. Memperluas layanan

Perpustakaan dapat memperluas layanan yang diberikan, seperti mengembangkan layanan referensi online, memberikan akses ke data *base e-journal* dan *e-book*, serta menyelenggarakan program-program literasi dan kegiatan-kegiatan pendukung lainnya.

### 4. Mengoptimalkan kerja sama dengan pihak eksternal

Perpustakaan dapat membangun kerja sama dengan pihak eksternal, seperti perpustakaan lain, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan.

Dengan melakukan upaya-upaya tersebut, diharapkan perpustakaan SMAN 4 Palopo dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMAN 4 Palopo yang dilakukan mengenai kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo dengan menggunakan tiga unsur yaitu pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempat, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo termasuk dalam kategori sangat baik. Siswa merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam unsur pengaruh layanan dan perpustakaan sebagai tempat, sementara kinerja pelayanan pada unsur pengendalian informasi berada pada kategori baik namun perlu dievaluasi dan diperbaiki. Nilai rata-rata IKP sebesar 88,58 menunjukkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan SMAN 4 Palopo sudah baik dan memuaskan bagi pengguna layanan. Namun, perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala dan kontinu agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan yang terus berkembang seiring waktu.

#### **B. Saran**

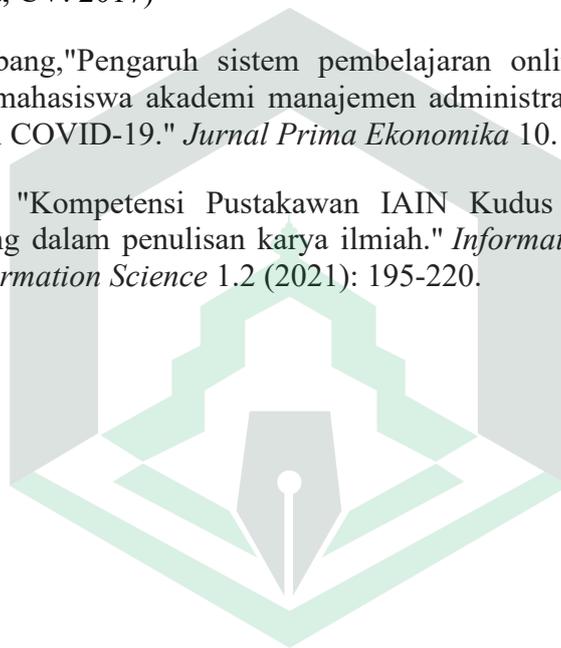
Berdasarkan kesimpulan yang telah dihasilkan, saya memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo:

1. Meskipun kinerja pelayanan pada unsur pengendalian informasi masih cukup baik, perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan lebih mudah dan cepat.
2. Perpustakaan perlu terus memperbaiki fasilitas perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa. Perpustakaan dapat memperbarui fasilitas teknologi seperti komputer dan internet yang lebih canggih, meningkatkan kenyamanan dengan menambahkan fasilitas seperti kursi yang ergonomis, serta memastikan kondisi lingkungan perpustakaan yang bersih, nyaman dan sehat.
3. Perpustakaan perlu meningkatkan promosi dan penggunaan layanan perpustakaan dengan cara mengadakan acara dan kegiatan yang menarik, serta memastikan bahwa siswa memiliki akses yang mudah dan praktis dalam menggunakan layanan perpustakaan.
4. Perpustakaan perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengetahui kebutuhan dan harapan siswa yang terus berkembang seiring waktu. Hal ini akan memungkinkan perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012)
- Edi Gunawan, Andika Triansyah, and Fitriana Puspa Hidasari. "Kepuasan Siswa Terhadap Penggunaan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Penjas Smp Negeri 18 Pontianak." *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa* 11.1
- Elfrida Sijabat,. "Efektivitas Website dan Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Perpustakaan Kota Medan." *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)* 2.2 (2016)
- HamidDarmadi,*Metode Penelitian Pendidikan*.(Bandung: Alfabeta. Eprilia, Ummi Hany. 2009)
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016)
- Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, And Citra Anita Anita Rahmah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan." *Jumant* 12.2 (2020)
- I WayanSukarnyana. *Penelitian Tindakan Kelas*. (Malang: Proyek Peningkatan Pusat Pengembangan Penataran Guru Ips dan Pmp Malang, 2002)
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Persada Pers,2010)
- Maryatul Asyro, Rr Sri Kartikowati, and Marzuki Marzuki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru." *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)* 8.2 (2020): 156-167.
- Ni Wayan Dewinta Ayuni, Wayan Hesadijaya Utthavi, and AA Istri Raka Wahyuni. "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali." *Epigram* Vol 16. No 2 (2019): 111-120.
- Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015)
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014)

- Rifai B Magimai., Johny J. Senduk, and Rejune Lesnussa. "Analisis Kepuasan Siswa Smp Negeri 1 Tidore Dalam Layanan Koleksi Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Tidore Kepulauan." *Acta Diurna Komunikasi* Vol 1.No 3 (2019)
- Sappaile. "Pembobotan Butirpertanyaan Dalam Bentuk Skala Liker Dengan Pendekatan Distribusi". *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* Vol. 13. No. 64, (2007)
- Setyaningrum, and Devia Aryanti. "Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan Smpn 14 Kota Bengkulu." *Kependidikan* Vol.3.No. 1 (2019)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV. 2017)
- SusatyoHerlambang, "Pengaruh sistem pembelajaran online terhadap kepuasan belajar mahasiswa akademi manajemen administrasi yogyakarta di masa pandemi COVID-19." *Jurnal Prima Ekonomika* 10.1 (2019): 1-17.
- Wiji Suwarno. "Kompetensi Pustakawan IAIN Kudus dan UIN Walisongo Semarang dalam penulisan karya ilmiah." *Informatio: Journal of Library and Information Science* 1.2 (2021): 195-220.



**L**

**A**

**M**

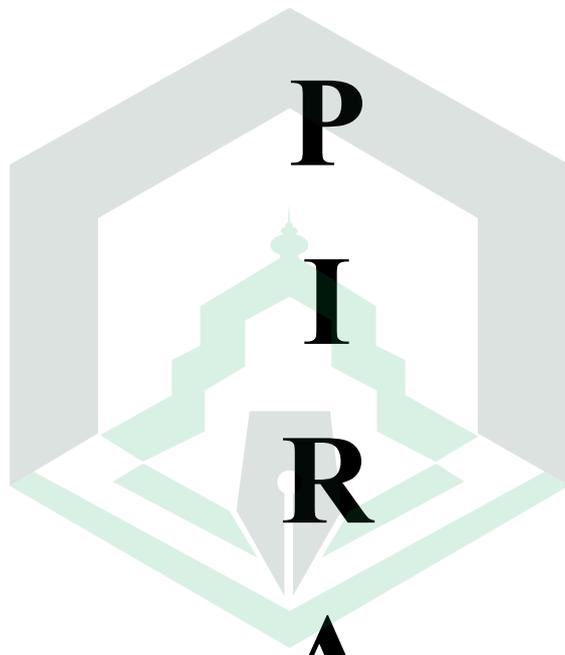
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



*Lampiran 1 : Instrumen Penelitian*

## **KUESIONER**

### **ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN SMAN 4 PALOPO**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan Hormat, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : SULVIRA PASENO  
Jenis Kelamin : 18 0206 0073  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Bersamaan surat ini saya memohon maaf karena telah mengganggu kesibukan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya karena jawaban dari kuesioner ini akan digunakan sebagai data penelitian skripsi. Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasama dari saudara/i saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
4. Kelas :

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap butir pernyataan-pernyataan dengan baik dan seksama.
2. berikan tanda checklist pada salah satu pilihan sesuai dengan tanggapan anda.
3. Keterangan tentang pilihan :
  - SS = Sangat Setuju
  - S = Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - STS = Sangat Tidak Setuju

### *Affect of Service*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan				
2	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya				
3	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi				
4	Petugas cepat tanggap				

	dalam menangani keluhan				
5	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani				
6	Petugas sopan dan ramah dalam melayani				
7	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan				
8	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan				
9	Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian rapi				

### *Information Control*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Ketersediaan koleksi buku, majalah, surat kabar, buku referensi maupun sumber informasi lain sesuai kebutuhan saya				
2	Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan saya				
3	Ketersediaan buku versi yang terbaru				
4	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mengakses informasi di perpustakaan				
5	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan				
6	Kejelasan petunjuk penggunaan katalog digital untuk mencari				

	informasi				
7	Kemudahan menemukan buku atau sumber lain pada jajaran rak				
8	Jadwal terbuka dan tutup perpustakaan yang jelas dan tepat waktu				

*Library as place*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai				
2	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri maupun berkelompok				
3	Desai ruangan perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan giat				
4	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi seluruh masyarakat				
5	Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas saya				
6	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu saya berkonsentrasi				
7	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar				

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Kepala Perpustakaan

1. Bagaimana sistem layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
2. Apakah pengelola perpustakaan pernah diberikan pendidikan dan pelatihan kepustakaan ?
3. Apa kendala yang di hadapi pengelola perpustakaan dalam melaksanakan sistem layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
4. Bagaimana upaya mengatasi kendala sistem layanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?

### B. Petugas Perpustakaan

1. Bagaimana cara kepemimpinan kepala sekolah dalam memberikan tugas kepada anda di perpustakaan SMAN 4 Palopo ?
2. Bagaimana pemeliharaan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
3. Bagaiman proses pelayanan sirkulasi perpustakaan di di SMAN 4 Palopo ?
4. Bagaimana pengawasan yang dilakukan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
5. Apa saja kendala dalam pengelolaan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?

### C. Siswa

1. Seberapa sering kamu mengunjungi perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
2. Apa yang membuat kamu berkunjung di perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?
3. Menurut kamu apakah fasilitas di perpustakaan di SMAN 4 Palopo sudah lengkap?

4. Menurut kamu apa saja kekurangan yang ada di perpustakaan di SMAN 4 Palopo sudah lengkap?
5. Bagaimana pelayanan perpustakaan di SMAN 4 Palopo ?



*Lampiran 2 : Data Hasil Kuesioner Kepuasan Siswa*

No. Resp	Pernyataan Responden																							
	Affect of Service								Information Control								Library as Place							
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
5	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

*Lampiran 3 : Hasil Olah Data Analisis Deskriptif Affect of Service*

<u>Column1</u>	
Mean	27,46666667
Standard Error	0,646357314
Median	27
Mode	28
Standard Deviation	2,503331114
Sample Variance	6,266666667
Kurtosis	-0,338848567
Skewness	0,297616068
Range	9
Minimum	23
Maximum	32
Sum	412
Count	15

*Lampiran 4 : Hasil Olah Data Analisis Deskriptif Information Control*

<i>Column1</i>	
Mean	26,8
Standard Error	0,380475892
Median	27
Mode	27
Standard Deviation	1,473576795
Sample Variance	2,171428571
Kurtosis	4,116769657
Skewness	1,631987086
Range	6
Minimum	25
Maximum	31
Sum	402
Count	15

*Lampiran 5 : Hasil Olah Data Analisis Deskriptif Library as Place*

<i>Column1</i>	
Mean	27,06667
Standard Error	0,462567
Median	27
Mode	27
Standard Deviation	1,791514
Sample Variance	3,209524
Kurtosis	0,356378
Skewness	0,917486
Range	6
Minimum	25
Maximum	31
Sum	406
Count	15

*Lampiran 6 : Kondisi Perpustakaan SMAN 4 Palopo*



*Lampiran 7 : Potret Pengisian Kuesioner oleh Siswa*



## RIWAYAT HIDUP



Sulvira Paseno, lahir di Iri 12 Juni 2000 anak ke 3 dari 5 bersaudara buah kasih pasangan dari ayahanda Suwardi, S.Pd., M.Pd. dan ibunda Serlim Maida Parante. Penulis pertama kali menempuh pendidikan tepat pada umur 7 tahun di sekolah dasar (SD) pada SDN 526 Buntu Kamiri, dan selesai pada tahun 2012, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Bua Ponrang dan selesai pada tahun 2015, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di sekolah menengah atas pada SMA Negeri 4 Luwu, penulis mengambil jurusan IPS dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah Swt. Usaha dan disertai doa dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri palopo, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 4 Palopo.