

**PENGARUH LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN DALAM PROSES PEMENUHAN
INFORMASI SMP NEGERI 3 BURAU, KECAMATAN BURAU,
KABUPATEN LUWU TIMUR**

Tesis

*Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister dalam
Bidang Ilmu Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)*



**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
IAIN PALOPO
2021**

**PENGARUH LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN DALAM PROSES
PEMENUHAN INFORMASI SMP NEGERI 3 BURAU,
KECAMATAN BURAU, KABUPATEN LUWU TIMUR**

Tesis

*Diajukan untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister dalam
Bidang Ilmu Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd)*



**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
IAIN PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bidaria

NIM : 19.19.2.02.0001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari tesis ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 13 Januari 2021

Yang membuat pernyataan

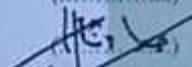

Bidaria
NIM 19.19.2.02.0001

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang berjudul *Pengaruh Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Dalam Proses Pemenuhan Informasi SMP Negeri 3 Burau, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur* Yang ditulis oleh *Isdaria*, mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujiakan pada hari selasa 9 Februari 2020 bertepatan dengan 27 Jumadil Akhir 1442 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Palopo, 18 Februari 2020

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|--|
| 1. Dr. H.M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A. | Ketua Sidang |  |
| 2. Muh. Akbar, SH., MH. | Sekretaris Sidang |  |
| 3. Dr. Kaharuddin, M. Pd.I | Penguji I |  |
| 4. Dr. Fatmaridha Sabani, M. Ag | Penguji II |  |
| 5. Dr. Nurdin K., M.Pd | Pembimbing I |  |
| 6. Dr. Munir Yusuf, M.Pd | Pembimbing II |  |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo

Direktur Pascasarjana



Ketua Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul” Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Dalam Proses Pemenuhan Kebutuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau, kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur.

Selawat dan kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikutnya, tesis ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan , guna memperoleh gelar magister pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan Islam pada pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. penulisan tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
2. Dr. H.M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A. selaku Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo dan seluruh jajarannya.

3. Dr. Hasbi, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Pascasarjana IAIN Palopo
4. Dr. Nurdin K, M.Pd dan Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis penulis.
5. Dr. Kaharuddin, M.Pd.I dan Dr. Fatmaridha Sabani, M.Ag. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh Guru Besar dan Dosen Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi di Pascasarjana IAIN Palopo.
7. Bapak H. Madehang, S.Ag., M.Pd., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Palopo dan segenap staf yang telah memberikan bantuan dan pelayanannya.
8. Kepada Kepala Sekolah SMP Negeri 3 Burau, beserta Guru-Guru dan Staf, yang telah memberikan izin dan bantuan selama melakukan penelitian.
9. Terkhusus kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Sarjono dan ibunda tercinta Jumaria yang senang tiasa mendoakan, mendidik, serta merawat penulis dengan penuh kasih sayang dari kecil hingga saat ini, terimakasih atas cucuran keringat, nasehat, dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis, serta kedua saudara penulis, kaka sainul dan adik muhud ma Inna yang selama ini menjadi semangat bagi penulis untuk menyelesaikan

studinya, serta semua keluarga yang telah memberikan semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan.

10. Kepada semua teman seperjuangan Pascasarjana IAIN Palopo angkatan XIV, yang selama ini membantu dan memberikan saran dalam penyusunan tesis ini.

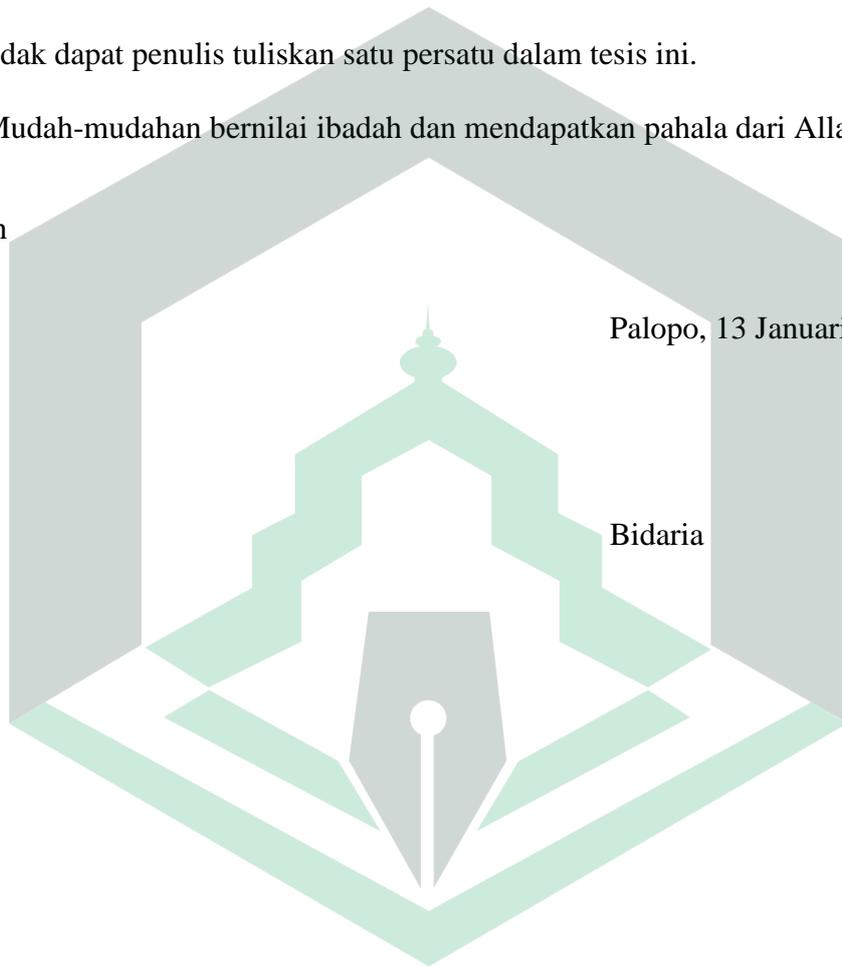
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan arahan yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu dalam tesis ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin

Palopo, 13 Januari 2021

Bidaria



TRANSLITERASI ARAB LATIN & SINGKATAN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan 0543.b/U/.1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	a		es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	a		ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	al		zet (dengan titik atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	in		Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ad		es (dengan titik di bawah)
ض	ad		de (dengan titik di bawah)
ط	a		te (dengan titik di bawah)
ظ	a		zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
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 () yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. 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
اَ	<i>fat ah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>ammah</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
اِيْ	<i>fatha dan yâ'</i>	Ai	a dan i
اُوْ	<i>fatha dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauila*

3. Mad

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ...	<i>fatha dan alif</i> atau <i>y</i>	A	a dan garis di atas
	<i>kasra dan y '</i>	I	i dan garis di atas
	<i>dammah dan wau</i>	U	u dan garis di atas

Contoh:

: *m ta*
 : *ram*
 قَيْلٌ : *qīla*
 يَمُوتُ : *yam tu*

4. *T marb ah*

Transliterasi untuk *t marb ah* ada dua, yaitu: *t marb ah* yang hidup atau mendapat harakat *fat ah*, *kasrah*, dan *ammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t ' marb ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t marb ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t ' marb ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

: *rau ah al-a f l*
 لَمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَةِ : *al-madīnah al-f ilah*
 : *al- ikmah*

5. *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:

: *rabbān*
 نَجَّيْنَا : *najjāin*
 : *al- aqq*
 : *al- ajj*
 : *nu“ima*
 : *‘aduwwun*

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

Contoh:

: ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
 : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak

mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

: *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

: *al-falsafah*

: *al-bil du*

7. **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:

: *ta'mur na*

: *al-nau'*

: *syai'un*

: *umirtu*

8. **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 pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *al-Qur' n* (dari *al-Qur' n*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī il l al-Qur' n

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. **Laf al-Jal lah (الله)**

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mu filaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِئَاتِهِ *dīnull h bill h*

Adapun *t' marb ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *laf al-jal lah*,

ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْفِيْرَ حَمَةَ اللّٰهِ *hum fi ra matill h*

10. 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 m Mu ammadun ill ras l

Inna awwala baitin wu i'a linn si lalla ī bi Bakkata mub rakan

Syahru Rama n al-la ī unzila fīh al-Qur' n

N īr al-Dīn al- sī

Ab Na r al-Far bī

Al-Gaz lī

Al-Munqiz\ min al- al l

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

Contoh:

<p>Ab al-Walīd Mu ammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Ab al-Walīd Mu ammad (bukan: Rusyd, Ab al-Walīd Mu ammad Ibnu)</p> <p>Na r mid Ab Zaīd, ditulis menjadi: Ab Zaīd, Na r mid (bukan: Zaīd, Na r amīd Ab)</p>
--

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt = *sub nah wa ta' l*

saw. = *allall hu 'alaihi wa sallam*

as	= 'alaihi al-sal m
H.	= Hijriah
M.	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
Q.S. .../...:4	= Qs al-Baqarah (2):4 atau Qs 'Ali 'Imr n (3): 4
H.R.	= Hadis riwayat
Kemenag	= Kementerian Agama
UU	= Undang-undang



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR HADIS	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Tinjauan Teori	14
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	14
2. Unsur Layanan Perpustakaan	19
3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan	23
4. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan	27
5. Sistem Layanan Perpustakaan	33
6. Kepuasan Pengguna Perpustakaan	38
7. Perpustakaan Sekolah	44
C. Kerangka Fikir	51
D. Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	56

1. Lokasi Penelitian	56
2. Waktu Penelitian	56
C. Defenisi Oprasional	56
D. Populasi dan Sample	57
1. Populasi	57
2. Sample	57
E. Instrumen Penelitian	61
F. Validitas dan Realiabilitas Instrumen	63
G. Teknik Pengumpulan Data	68
H. Teknik Analisis Data	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	71
1. Sejarah SMP Negeri 3 Burau	71
2. Gambaran Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	77
3. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan Sebagai Pustakaa dalam proses pemenuhan informasi	79
4. Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau	88
B. Pembahasan	88
1. Gambaran Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	88
a. Sistem Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	88
b. Jenis Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	92
c. Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	94
d. Jam Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.....	98
e. Pengguna Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	100
f. Aturan dan Ketentuan Pengguna Jasa Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	101
2. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan	102
3. Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Ali Imran/3: 159 6
Kutipan Ayat 2 Q.S Al-Maidah/5: 2 24



DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang Berbuat baik	7
Hadis 2 Hadi tentang Tolong menolong	25



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Responden	59
Tabel 3.2 Kisi-kisi Penyusunan Instrumen Variabel X	62
Tabel 3.3 Kisi-kisi Penyusunan Instrumen Variabel X	62
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X	64
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	67
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	67
Tabel 4.1 Kepala Sekolah yang Pernah Menjabat di SMP Negeri 3 Burau	72
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	76
Tabel 4.3 Tabulasi Jawaban Responden Indikator Keandalan	79
Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap	80
Tabel 4.5 Tabulasi Jawaban Responden Indikator Indikator Jaminan	81
Tabel 4.6 Tabulasi Jawaban Responden Indikator Empati	82
Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban Responden Indikator Bukti Langsung	83
Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban Responden Indikator <i>Acces to Information</i>	84
Tabel 4.9 Tabulasi Jawaban Responden Indikator <i>Affect Of Service</i>	85
Tabel 4.10 Tabulasi Jawaban Responden Indikator <i>Personal Control</i>	86
Tabel 4.11 Tabulasi Jawaban Responden Indikator <i>Library as Place</i>	87
Tabel 4.12 Uji Korelasi	88
Tabel 4.13 Uji Regresi	89
Tabel 4.14 Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 3 Buaru	97
Tabel 4.15 Kategori skor tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMP Negeri 3 Burau	71
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	74
Gambar 4.3 Diagram Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau	99



Abstrak

Bidaria, 2020. “Pengaruh Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur”. Tesis Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Nurdin K dan Munir Yusuf.

Tesis ini membahas tentang pengaruh layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa layanan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, pokok permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana gambaran perpustakaan sebagai pemenuhan informasi bagi pengguna perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau, bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi dan apakah layanan perpustakaan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran perpustakaan sebagai pemenuhan informasi bagi pengguna perpustakaan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan perpustakaan terhadap pengguna jasa perpustakaan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, menggunakan analisis statistik inferensial, adapun populasi dalam penelitian ini yakni seluruh masyarakat sekolah, baik itu tenaga pendidik, tenaga kependidikan maupun peserta didik yang berjumlah 446. pengambilan sampel menggunakan rumus solvin sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 responden. Data yang diperoleh menggunakan angket, yang dibagikan kepada responden pada saat melakukan penelitian. teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan *SPSS versi 22*.

Adapun hasil yang dicapai dalam penelitian ini yaitu layanan perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan, kemudian selama masa pandemi pelayanan di SMP Negeri 3 Burau tetap dibuka dengan memperhatikan protocol kesehatan, selain itu juga layanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu membuat grup *whatsaap* dengan tujuan memberikan informasi kepada para tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan yaitu 0,61-0,80 artinya pengguna jasa perpustakaan puas terhadap layanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, Dari hasil pengolahan data pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi, di peroleh persamaan $Y = a + bX$ atau $Y = 6.306 + 0,976X$, dapat diketahui variabel (X) layanan perpustakaan memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Kata Kunci: Layanan, Kepuasan, Jasa Layanan Perpustakaan

Bidaria, 2020 The Effect of Services on the Satisfaction Level of Library Service Users in Fulfillment of Information at SMP Negeri 3 Burau. Supervisors. Nurdin K and Munir Yusuf

This thesis discusses the effect of library services on the satisfaction level of library service users at SMP Negeri 3 Burau, the main problem in this research is how the description of the library as information fulfillment for library users at SMP Negeri 3 Burau, how is the level of satisfaction of library service users in the process of fulfilling information needs. and whether library services have an influence on the satisfaction level of library service users. The main objective of this research is to see the description of the library as the fulfillment of information for library users and to be prepared to have a big influence on library services for library service users.

In this study, researchers used quantitative research, using inferential statistical analysis, while the population in this study, namely the entire school community, involved educators, education staff and students, using the Solvin formula, the total number of samples in this study was 89 respondents. The data were obtained using a questionnaire, which was distributed to respondents when conducting the research. Data analysis techniques in this study used simple linear regression through the use of SPSS version 22.

The results achieved in this study were library services at SMP Negeri 3 Burau carried out according to the needs of library service users, then during the pandemic period, services at SMP Negeri 3 Burau were still opened by paying attention to health protocols, in addition to services performed by library managers the existing technology is to create a whatsapp group with the aim of providing information to educators, education staff and students to meet the information needs needed. The satisfaction level of library service users is 0.61 to 0.80, meaning that library service users are satisfied with the library services of SMP Negeri 3 Burau. From the results of data processing the effect of library services on library service user satisfaction in the information fulfillment process, the equation $Y = a + bX$ or $Y = 6.306 + 0,976X$, it can be seen that the variable (X) library services has a positive influence on the variable (Y) satisfaction of library service users.

تجريد البحث

بيداريا، ٢٠٢٠. "تأثير الخدمات على مستوى رضا مستخدمي المكتبة في إتمام المعلومات بحث الدراسات العليا شعبة إدارة التربية الإسلامية الجامعة الإسلامية الحكومية فالوفو. بإشراف نور الدين ك ومنير يوسف.

تناقش هذه الدراسة تأثير خدمات المكتبة على مستوى رضا مستخدمي الخدمة في بوراو. والمشكلة الرئيسية في هذا البحث هي كيفية وصف المكتبة على أنها مستيافية للمعلومات لمستخدمي المكتبة في المدرسة المتوسطة العامة بوراو، وما إذا كان لخدمات المكتبة تأثير على مستوى رضا مستخدمي المكتبة. أما الغرض من هذه الدراسة فهو تحديد وصف المكتبة على أنها مستيافية للمعلومات لمستخدمي المكتبة ومعرفة مدى تأثير خدمات المكتبة على مستخدمي المكتبة. استخدمت الباحثة في هذه الدراسة البحث الكمي، باستخدام التحليل الإحصائي الاستنتاجي، بينما المجتمع في هذه الدراسة، هو المجتمع المدرسي بأكمله، سواء أكانوا معلمين أو كوادر تعليمية أو الطلبة. استخدمت العينات معادلة سولفين بحيث كانت العينات في هذه الدراسة مستجيبياً. البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الاستبيان، والتي يتم توزيعها على المستجيبين عند إجراء البحث. استخدمت تقنيات تحليل البيانات في هذه البسيط بمساعدة *SPSS* (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)

النتائج التي تحققت في هذه الدراسة هي خدمات المكتبة في المدرسة المتوسطة بوراو التي تم تنفيذها وفقاً لاحتياجات مستخدمي المكتبة، ثم خلال فترة الوباء، بوراو لا تزال مفتوحة من خلال الاهتمام بالبروتوكولات الصحية، بالإضافة إلى الخدمات التي يقوم بها مدير المكتبة التكنولوجية الحالية هي إنشاء مجموعة *WhatsApp* (واتساب) بهدف توفير المعلومات للمعلمين وموظفي التعليم والطلبة لتلبية احتياجات المعلومات المط. البيانات تأثير خدمات المكتبة على إرضاء مستخدمي المكتبة في عملية استيفاء المعلومات، يمكن رؤية المعادلة $Y = a + bX$ $Y = 6.306 + 0$ ، ويمكن ملاحظة أن خدمات المكتبة المتغيرة (X) لها تأثير إيجابي على المتغير (Y)

الكلمات الأساسية:

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan tempat bahan pustaka disimpan dan Perpustakaan sekolah adalah sarana dan prasarana yang diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar di sekolah sehingga mendorong terwujudnya kualitas pendidikan Indonesia yang berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan perpustakaan sekolah adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat lingkungan sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan berperan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan belajar mengajar ditingkat sekolah. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah Perpustakaan menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam menunjang pengetahuan dan informasi bagi peserta didik di sekolah, oleh karenanya perpustakaan sering kali disebut sebagai jantung dari pendidikan.

Area lingkungan sekolah, perpustakaan merupakan sarana bagi peserta didik atau bagi para pendidik sebagai pengguna jasa layanan perpustakaan atau yang lebih dikenal dengan sebutan pemustaka dalam menunjang proses kegiatan belajar mengajar.¹ Perpustakaan sekolah juga tidak terlepas dari tujuan diselenggarakannya pendidikan sekolah secara keseluruhan yaitu untuk memberi bekal kemampuan dasar kepada peserta didik, serta mempersiapkan mereka untuk mengikuti

¹ Yusuf, *Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Gramedia, 2015) h. 3

pendidikan ketingkat atas.

Secara umum seharusnya perpustakaan sekolah merupakan sarana pendidikan yang turut menentukan pencapaian tujuan lembaga yang menaunginya, oleh sebab itu perpustakaan sekolah diharapkan mampu menciptakan kondisi yang sepenuhnya mendukung tercapainya proses pembelajaran di sekolah. Demi mendukung perpustakaan sekolah yang sesuai dengan kurikulum pembelajaran, seorang pengelola perpustakaan harus mengetahui bagaimana peran, tujuan, fungsi dari perpustakaan sekolah itu sendiri. Dalam hal ini peran perpustakaan sekolah adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi setiap pemustakanya, dalam hal ini lebih kepada peserta didik dan guru dalam menunjang kegiatan proses belajar mengajar.

Peran penting perpustakaan tidak terlepas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu selalu menjaga kualitas layanannya. Layanan perpustakaan yang baik menjadi daya tarik bagi pemustaka perpustakaan, sehingga setiap perpustakaan harus berusaha memberikan layanan terbaiknya.² Pemustaka yang telah memperoleh apa yang mereka butuhkan, sikap dan layanan yang baik dalam diri pustakawan tentu akan menimbulkan persepsi yang baik dari pemustaka, dan perpustakaan tersebut akan selalu dikunjungi oleh pemustaka sehingga secara otomatis dapat meningkatkan daya guna

² Andi Ibrahim, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta:Gunadarma Ilmu, 2015) h. 17

perpustakaan tersebut.³

Pustakawan seharusnya mencerminkan kode etik terhadap pemustaka yaitu yang pertama adalah harus bersikap sopan, santun, ramah, melayani dengan wajah ceria dan komunikatif kepada pemustaka, yang kedua adalah pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus mampu bersikap luwes, berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka atau apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya, dan yang ketiga adalah memberikan layanan sampai tuntas, menjamin koleksi-koleksi atau informasi yang dicari oleh pemustaka mudah ditemukan.⁴ Kegiatan tersebut juga merupakan usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas kinerja terutama dibagian pelayanan, sehingga upaya tersebut akan benar-benar terwujud dan pustakawan diharapkan mengimplementasikan kode etik pustakawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pemustaka.

Meskipun koleksi kurang memadai di perpustakaan tersebut akan tetapi ditunjang dengan sistem layanan yang baik maka kepuasan pemustaka yang diharapkan dapat tercapai.⁵ Ini berarti bahwa bagian layanan di suatu perpustakaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan bagi pemustaka perpustakaan, untuk menyukseskan hal tersebut, selayaknya pustakawan melaksanakan tugasnya dengan niat yang tulus serta bersikap ramah terhadap pemustaka sehingga bisa menarik

³ Hildawati Almah, *Pemilihan dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan* (Makassar: Alauddin Universty Press, 2014) h.45

⁴ Wiji Suwarno *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: Rajawali Press, 2016) h. 20

⁵ Hildawati Almah, *Pemilihan Dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan* (Makassar Alauddin Universty Press, 2016) h.23

minat kunjung pemustaka dengan baik.

Pelayanan adalah proses atau kegiatan yang berkaitan dengan pendayagunaan koleksi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan merupakan proses berkesinambungan, suatu kegiatan yang terus-menerus dalam upaya mempertemukan koleksi dan fasilitas perpustakaan di satu pihak dengan masyarakat pemakai dipihak lain.⁶

Layanan perpustakaan adalah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna Perpustakaan, maju mundurnya suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen yang diberlakukan. Yang perlu diperhatikan dalam penataan manajemen adalah *skill* yang memadai.⁷

Layanan perpustakaan, menurut Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 Ayat 1, menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.⁸ layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada Ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan.

Salah satu indikasi majunya sebuah bangsa adalah masyarakat yang memiliki keterampilan, kemampuan dan penghargaan terhadap ilmu pengetahuan. Begitu pula bangsa Indonesia bertujuan masyarakatnya yang terampil dan cerdas

⁶ Ariyani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol.17, No. 2, h.115.

⁷ Ningrum,. *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah* (Surakarta:Naskah Publikasi, 2014)h.5.

⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007 *tentang Perpustakaan*. h.10

melalui pendidikan. Hal itu telah menjadi salah satu cita-cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu "*mencerdaskan kehidupan bangsa*". Berdasarkan hal tersebut, maka setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan yang layak dan sesuai.

Oleh karena itu, perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan sebagai tanggung jawab akan kualitas layanan dimulai dengan pendefinisian visi, kualitas yang merupakan pandangan masa depan perpustakaan, dengan melibatkan pengertian yang utuh dari seluruh pustakawan. Di samping itu, pustakawan harus sekuat tenaga memberikan informasi terhadap pemustaka agar bahan pustaka tersusun rapi dan dilengkapi sarana temu balik agar bahan pustaka mudah ditemukan kembali, apabila diperlukan karena baik buruknya suatu perpustakaan terutama ditentukan oleh kepuasan pembaca sedangkan kepuasan pembaca merasa puas akan pelayanan yang diperoleh dari perpustakaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan koleksi perpustakaan adalah "semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan. Koleksi perpustakaan tidak berdayaguna tanpa adanya pengguna dan pengelola".⁹

Jika dalam menjalankan tugasnya, pustakawan memperhatikan etika-etika dalam ajaran Islam, maka pelayanan akan menjadi lebih baik, karena sikap santun,

⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007 *tentang Perpustakaan*. h.2

ramah, dan suka membantu adalah modal individu dan merupakan sikap yang harus selalu ditampakkan bagi seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya seperti dijelaskan dalam Firman Allah Swt. dalam Q.S Ali Imran (3): 159.

رَحْمَةً ٱللّٰهُ لَهُمْ وَلَوْ ٱللّٰهُ ٱغْفُ عَنَّهُمْ
 عَزِمْتَ فَتَوَكَّلْ ٱللّٰهُ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Sesungguhnya Allah mencintai orang yang bertawakal.¹⁰

Ayat tersebut telah memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan layanan kepada setiap pemustaka yang menggunakan jasa perpustakaan karena ketika pustakawan bersikap kasar kepada pengguna jasa perpustakaan sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik sesuai apa yang diinginkan oleh prosedur pelayanan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pemustaka suatu anjuran yang wajib bagi seorang pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan, mengingat jumlah dan jenis perkembangan informasi dan teknologi yang demikian berkembang dengan sangat pesat, maka masyarakat semakin sadar informasi, dan mempunyai tuntutan yang semakin tinggi atas mutu layanan suatu perpustakaan.

Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk

¹⁰ Kementerian Agama RI, *Mushaf At-Tammam Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016) h.70

memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, di saat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu.

Sayyidah ,, “isyah ra menyatakan bahawa Rasulullah saw bersabda:

حَدَّثَنَا حَرْمَلَةُ بْنُ يَحْيَى التُّجَيْبِيُّ أَخْبَرَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ وَهْبٍ أَخْبَرَنِي حَيُّوَةُ حَدَّثَنِي ابْنُ الْهَادِ عَنْ أَبِي بَكْرٍ بْنِ حَزْمٍ عَنْ عَمْرَةَ يَعْنِي بِنْتَ عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَنْ عَائِشَةَ زَوْجِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ يَا عَائِشَةُ إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُجِبُّ الرَّفْقَ وَيُعْطِي عَلَى الرَّفْقِ مَا لَا يُعْطِي عَلَى الْعُنْفِ وَمَا لَا يُعْطِي عَلَى مَا سِوَاهُ. (رواه مسلم).¹¹

Artinya

“Telah menceritakan kepada kami Harmalah bin Yahya At Tujibi; Telah mengabarkan kepada kami 'Abdullah bin Wahb; Telah mengabarkan kepadaku Haiwah; Telah menceritakan kepadaku Ibnu Al Had dari Abu Bakr bin Hazm dari 'Amrah yaitu putri 'Abdur Rahman dari 'Aisyah istri Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam telah bersabda: "Hai Aisyah, sesungguhnya Allah itu Maha Lembut. Dia mencintai sikap lemah lembut. Allah akan memberikan pada sikap lemah lembut sesuatu yang tidak Dia berikan pada sikap yang keras dan juga akan memberikan apa-apa yang tidak diberikan pada sikap lainnya." (HR. Muslim).

Sifat pemaarah merupakan sifat tercela yang muncul pada diri manusia akibat dorongan amarah dan hawa nafsu. Islam selalu menekankan pada umatnya untuk menjauhkan diri dari pada sifat tercela ini. Sebaliknya, Islam menganjurkan umatnya untuk bersikap lemah lembut. Kerana sifat lemah lembut adalah kebalikan sifat pemaarah, maka untuk memahami secara baik sifat tersebut, kita harus memahami terlebih dahulu apa itu sifat pemaarah. Marah mempunyai banyak tingkatan. Tingkatan paling rendah adalah di saat seseorang tidak mempunyai apapun naluri pemaarah, sehingga dia tidak dapat emosi. Keadaan seperti ini adalah keadaan yang

¹¹ Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaisaburi, *Shahih Muslim*, Kitab: Berbuat baik, menyambut silaturahmi dan adab Juz 2/hal 528/No (2593) penerbit Darul Fikri/Bairut-Libanon 1993 M

kurang baik.

Perananan perpustakaan hanya dapat diwujudkan apabila perpustakaan dilengkapi dengan kualitas yang memadai dan dikelola oleh tenaga pustakawan yang baik akan memberikan dampak terhadap kepuasan para pemustaka atau peserta didik. Pemustaka disini meliputi Guru, Kepala Sekolah dan peserta didik yang memerlukan layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang kurang lengkap dan tidak memadai merupakan salah satu kelemahan dari perpustakaan, dengan layanan yang tidak memadai dan pemanfaatan koleksi yang kurang lengkap akan memungkinkan perpustakaan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan bagi para pemustaka atau peserta didik.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas layanan perpustakaan terhadap pemenuhan informasi di perpustakaan pada peserta didik SMP Negeri 3 Burau. Penelitian ini penulis tuangkan dalam judul **“Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau ”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan pokok masalah dari judul penelitian, **“Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Informasi di SMP**

Negeri 3 Burau ”. sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran layanan perpustakaan sebagai pemenuhan informasi bagi pengguna perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau?
3. Apakah ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan tesis ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran layanan perpustakaan sebagai pemenuhan informasi bagi pengguna perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau.

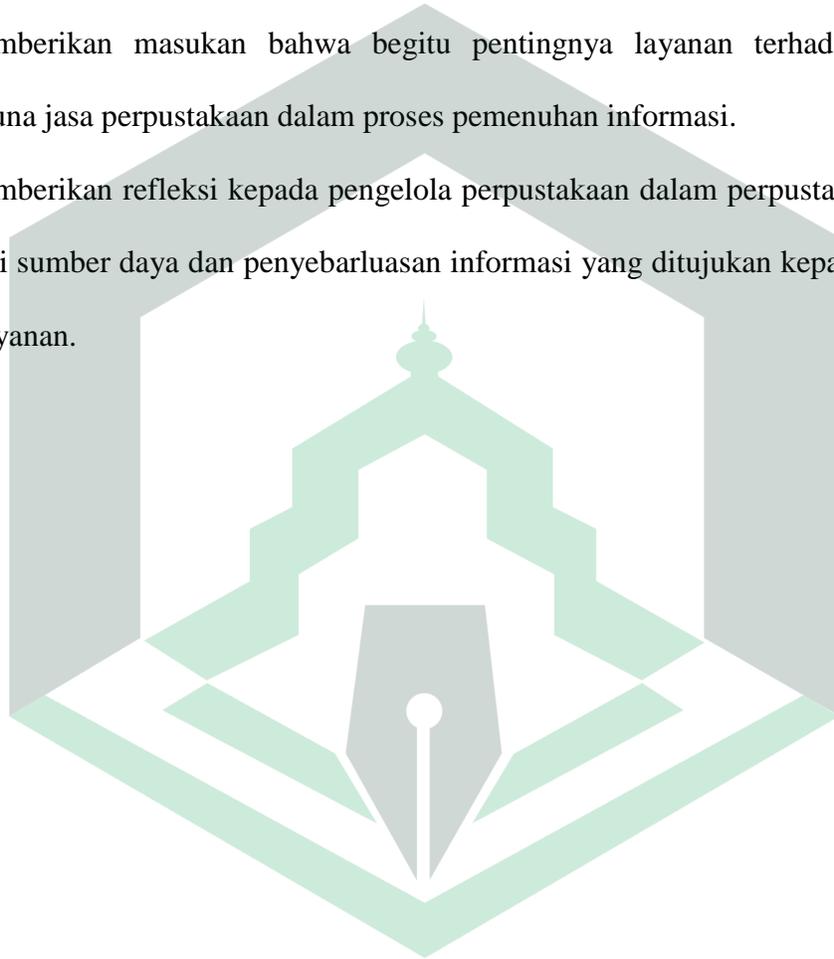
D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis
 - a. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan meneliti yang mempunyai objek yang sama dengan kajian ini.
 - b. Untuk menambah wawasan keilmuan pihak pengelola perpustakaan dalam bidang pelayanan. Sebagai data untuk mengembangkan kemampuan

professional dalam evaluasi pemenuhan standar minimal perpustakaan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta untuk mendukung layanan perpustakaan sekolah.

2. Praktis

- a. Memberikan masukan bahwa begitu pentingnya layanan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi.
- b. Memberikan refleksi kepada pengelola perpustakaan dalam perpustakaan sekolah sebagai sumber daya dan penyebarluasan informasi yang ditujukan kepada pengguna jasa layanan.





BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Ada beberapa penelitian yang membahas tentang perpustakaan dari berbagai penelitian tersebut terdapat beberapa macam fokus yang diteliti baik mengenai pengembangan perpustakaan, fungsi perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan, serta pemanfaatan perpustakaan dari beberapa penelitian tersebut dapat di sebutkan sebagai berikut:

1. Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah dalam Jurnal *Kajian Informasi dan Perpustakaan*, yang ditulis oleh Rhoni Rodin, dimana perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan, maka perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan para pemustakanya.¹
2. Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Pusat Sumber Belajar di Sekolah Dasar Negeri 23 Panain Utara dalam Jurnal *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, yang ditulis oleh Rio Novriliam, hasil kajiannya mengenai pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber belajar yaitu keberadaan perpustakaan sebagai sumber belajar belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sekolah, dikarenakan optimalisasi penyelenggaraan perpustakaan sekolah yang kurang

¹ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah" *Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no.1 (Juni 2015): h. 101

baik.²

3. Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Sekolah dalam Jurnal *Perpustakaan*, yang ditulis oleh Retno Susilowati dimana hasil penelitiannya mengenai fungsi perpustakaan secara umum sebagai sumber informasi dan pengetahuan namun secara khusus fungsi perpustakaan mempunyai fungsi masing-masing antara satu dengan yang lainnya.³

4. Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca Membaca Siswa Madrasah Aliyah di Yayasan Pendidikan Islam Nurul Huda dalam jurnal *Kajian Informasi dan perpustakaan*, yang ditulis oleh Rahadian berdasarkan hasil penelitiannya pengelola perpustakaan mempunyai peran dalam meningkatkan budaya gemar membaca siswa melalui pemberian layanan yang baik sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan, serta koleksi perpustakaan mempunyai peranan dalam meningkatkan budaya gemar membaca siswa.⁴

5. Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan di Perpustakaan Dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran, dalam jurnal *Kajian Informasi dan perpustakaan*, yang ditulis oleh Mauladhy berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara persepsi dirasakan dengan minimum atau harapan yang diinginkan. Responden diminta untuk

² Rio Novriliam, Yunaldi, "Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Pusat Sumber Belajar di Sekolah Dasar Negeri 23 Panain Utara" *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no 1 (September 2014): h.149

³ Retno Susilowati, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Sekolah" *Ilmu Perpustakaan* 2, No 2 (Desember 2014): h. 146

⁴ Rahadian, "Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca Membaca Siswa Madrasah Aliyah di Yayasan Pendidikan Islam Nurul Huda" *Kajian Informasi dan perpustakaan* 2 No 1 (2014): h.47

menilai skala 1-9, nilai terendah adalah 1 dan tertinggi adalah 9. Melalui kuesioner yang telah dibagikan, umumnya menunjukkan bahwa pengguna merasakan kepuasan dengan layanan yang telah disediakan.⁵

Berdasarkan penelusuran penulis terkait penelitian tersebut meskipun memiliki relevansi dengan penelitian ini, namun juga memiliki perbedaan yang signifikan sebagaimana pada penelitian pertama, kedua dan kelima yang membahas tentang layanan serta kualitas layanan perpustakaan secara umum, adapun penelitian ketiga dan keempat membahas mengenai fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan serta peranan perpustakaan dalam mengembangkan minat baca, sedangkan arah penelitian penulis menitik beratkan pada sistem pelayanan perpustakaan terhadap pemenuhan informasi dalam hal kepuasan pengguna jasa layanan perpustakaan dan menjadikan layanan perpustakaan menjadi istimewa dan berkualitas, dalam penelitian ini peneliti menginginkan perpustakaan di era sekarang ini (revolusi 4.0) semakin dikenal oleh masyarakat sekolah, dimana perpustakaan di era revolusi 4.0 memiliki gambaran seperti pustakawan atau pengelola perpustakaan mempersiapkan diri untuk menghadapi perkembangan teknologi yang akan diterapkan di perpustakaan dengan tujuan untuk membantu para pengguna jasa layanan mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan saat berkunjung, selain itu juga perpustakaan di era revolusi 4.0 koleksi yang ada di perpustakaan sudah berbentuk digital agar dapat membantu para pengguna jasa mudah mengakses

⁵ Mauladhy, "Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan Di Perpustakaan Dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran" *Kajian Informasi dan perpustakaan* 2 No 1 (2014): h. 26

koleksi perpustakaan dimana pun. Serta melalui layanan-layanan perpustakaan pengelola perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan para pemustakanya.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Layanan

Sebuah perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber informasi bagi masyarakat, dengan demikian koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (penggunanya). Akan sayang sekali jika berbagai sumber informasi yang telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh pengguna.⁶ Menjadi sangat penting apabila sebuah informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Oleh karenanya penambahan atau pengadaan koleksi perpustakaan berdasarkan kebutuhan pengguna yang akan dilayani. Setelah kegiatan pengadaan bahan pustaka, kemudian dilakukan proses pengolahan oleh bagian layanan teknis. Proses pengolahan selesai, buku disajikan kepada pengguna. Kegiatan menyajikan koleksi perpustakaan tersebut terangkum dalam kegiatan layanan pengguna perpustakaan. kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang penting, agar pemanfaatan koleksi dapat berjalan maksimal.⁷ Oleh karena itu sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan sebaik baiknya, sehingga memberikan kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), h. 14.

⁷ <http://www.aanchoto.com/administrasi-layanan-khusus.html> diakses 19 November 2020

Dengan memberikan layanan kepada setiap pengguna jasa perpustakaan sehingga semua masyarakat sekolah dapat menikmati layanan yang disediakan oleh pihak sekolah.

Layanan perpustakaan 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 pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pengelola perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.⁸

Layanan merupakan serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Pelayanan merupakan proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Selain itu layanan juga merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan sumbangsi yang berkualitas kepada para pelanggannya. Keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang digunakan kepada para pelanggan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang. Perpustakaan merupakan salah satu unit yang memberikan layanan kepada setiap pengguna jasa layanan, dengan maksud membantu dan menunjang proses pembelajaran di sekolah, melayani

⁸ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, h. 15

informasi-informasi yang dibutuhkan.⁹

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Berbagai layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan menjadikan seluruh warga sekolah khususnya para siswa untuk memperoleh berbagai koleksi. Layanan yang nyaman dan menarik membuat siswa senang dan suka untuk berkunjung ke perpustakaan sekolah.

Layanan yang baik dapat memenuhi beberapa hal berikut:

- a. Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. Berusaha untuk tanggap, tepat, mudah dan sederhana
- c. Menciptakan kesan yang menarik dan dapat menyenangkan ataupun memuaskan pengguna.¹⁰

Layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian ini merupakan bagian pertama melakukan kontak langsung dengan para pengguna jasa perpustakaan.

Sebuah layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kemudian ada dua faktor yang biasanya mempengaruhi baik atau tidaknya sebuah layanan yaitu

⁹ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Pretasi Pustaka, 2015), hal 42.

¹⁰ Anisa Kusuma, *Pengaruh Kualitas Layanan Referens menggunakan Libqual Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Universitas Kristen*, (Jurnal Petra Surabaya). h.2

expected service dan *perceived service*. Layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pengguna jasa.¹¹

Menurut pandangan Tjiptono bahwa ada lima dimensi dalam sebuah layanan yaitu:

1) Keandalan (*reliability*), kemampuan suatu instansi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan semacam ini merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap pengelola jasa perpustakaan, agar setiap kebutuhan pengguna jasa perpustakaan dapat terpenuhi.

2) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap pengguna jasa, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hal ini juga merupakan suatu sikap yang dapat dikatakan sebagai salah satu faktor yang menyebabkan minat kunjungan pengguna perpustakaan dapat meningkat, karena dengan adanya respon dari pengelola perpustakaan seperti menerima kritik dan saran dari pengguna jasa,

¹¹ Januar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," *Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (Septemeber 2017) h. 265

dapat membangun komunikasi yang baik antara pengelola dan pengguna jasa perpustakaan.

3) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya kepada penyedia jasa. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan pengelola dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pengelola.

4) Bukti langsung, yaitu kemampuan dari sebuah instansi menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini menjadi salah satu penunjang bagi sebuah instansi dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa perpustakaan, apabila harapan pengguna jasa sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan maka dapat dipastikan bahwa pengguna jasa merasa puas.

5) Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pengguna jasa.¹² Sikap empati merupakan bagian dari indikator sebuah pelayanan, memberikan rasa empati kepada setiap pengguna jasa layanan merupakan salah satu bukti bahwa pengelola atau pemberi jasa layanan dapat memberikan respon atau dapat melayani setiap pengguna jasa layanan dengan baik.

¹² Tjiptono, *Service, quality and satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016) h. 42

Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi layanan yang baik yaitu:

- a) Faktor kesadaran.
- b) Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c) Faktor aturan.
- d) Faktor kemampuan dan keterampilan.
- e) Faktor sarana pelayanan.

Dari beberapa pendapat pakar tentang layanan, maka penulis berpendapat bahwa layanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, kualitas layanan mendorong pelanggan atau pengguna jasa untuk berkomitmen pada produk dan layanan suatu perusahaan, bahkan salah satu kunci kesuksesan dalam suatu lembaga dalam hal ini perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi terletak pada bagaimana perpustakaan atau suatu lembaga memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna jasa suatu lembaga.

2. Unsur Layanan Perpustakaan

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

a. 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 dibagian layanan dituntut agar senang tiasa:

- 1) Sopan dan ramah dalam meberikan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan.
- 2) Tanggung jawab dalam melayani pengguna jasa perpustakaan.
- 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna jasa perpustakaan.
- 4) Professional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *smart*, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa.
- 5) *Knowledge*, menguasai dan memahami isi koleksi.
- 6) Memiliki skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi. cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.¹³

Pengelola perpustakaan dalam hal ini para pustakwan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan harus memenuhi kode etik yang diberlakukan dalam melakukan pelayanan kepada setiap pengguna jasa perpustakaan.

b. Koleksi atau Sumber Informasi

¹³ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016) h. 185-186

Koleksi atau Sumber Informasi merupakan bahan pokok yang disajikan kepada pengguna. Koleksi yang disajikan kepada pengguna meliputi seluruh koleksi yang ada di perpustakaan maupun yang di luar perpustakaan, dimana perpustakaan berkemampuan untuk mengakses sumber informasi tersebut. Jenis koleksi perpustakaan antara lain : buku teks, buku referensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, makalah, kaset, film, database dan sebagainya.¹⁴

Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi dilayanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Isi koleksi disesuaikan dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, informasi yang ada dalam koleksi tidak akan ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.

c. Sarana merupakan ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin fotocopy, mesin cetak, komputer, serta peralatan lain yang diperlukan. Ruangan yang dibutuhkan perpustakaan tergantung dari masing-masing perpustakaan. ruangan yang disediakan tergantung layanan dan fasilitas yang akan disediakan oleh setiap perpustakaan. Prasarana meliputi tata tertib perpustakaan dan prosedur layanan yang akan dilakukan. Tata tertib disusun disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang dilayani dan kebutuhan perpustakaan agar dapat melaksanakan kegiatan layanan dengan nyaman dan

¹⁴ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, h. 8

tertib. Prosedur layanan sebaiknya disusun sederhana, sehingga tidak terkesan mempersulit akses terhadap fasilitas dan koleksi perpustakaan.¹⁵

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya perpustakaan sebagai penyedia informasi harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan.

d. Pemustaka atau Pengguna

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam sebuah layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau berupaya mencari bahan pustaka yang dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan dengan perpustakaan lain.¹⁶

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 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

¹⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, h. 9

¹⁶ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, h. 189

evaluasi atau minimal menanyakan pendapat pengguna tentang layanan yang mereka terima dan bagaimana pendapat mereka dengan menggunakan kuesioner sederhana.¹⁷

Dari Unsur-unsur layanan perpustakaan di atas merupakan hal yang sangat penting diperhatikan di perpustakaan karena memiliki fungsinya masing-masing dan memiliki peran yang sangat penting dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi bagi pengguna jasa layanan.

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca yaitu untuk memperoleh bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dan dilayankan kepada para pengguna jasa perpustakaan. Sedangkan dilakukan pengolahan untuk, mempermudah penelusuran informasi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna jasa perpustakaan itu sendiri. Fungsi layanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus mampu memberikan informasi kepada pembaca, memberikan kesempatan kepada pembaca atau pengguna jasa layanan perpustakaan untuk mengadakan penelitian yaitu fungsi dari informasi itu sendiri.¹⁸

Berdasarkan uraian di atas fungsi perpustakaan juga memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa untuk mengadakan rekreasi, dengan membaca bahan koleksi yang disediakan, sehingga pembaca dapat terhibur begitu pula dengan mendengarkan musik dan video yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri.

¹⁷ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*.h. 15

¹⁸Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan* (Jakarta; Pustaka Utama: 2014) h. 23

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya, sebagaimana dalam firman Allah Swt. Dalam Q.S Al-Maidah (5):2

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ
 شَعِرَ اللّٰهُ
 الشَّهْرَ الْحَرَامَ
 الْهَدْيَ الْفَلَيْدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ
 يَتَّبِعُوْنَ فَضْلًا
 رَبِّهِمْ وَرَضُوْنَا
 حَلَّتُمْ فَاَصْطَادُوْا
 يَجْرِمَنَّكُمْ
 قَوْمِ صَدُوْكُمْ
 الْمَسْجِدِ
 الْحَرَامِ تَعَدُّوْا
 الْبِرَّ وَالْتَقْوَىٰ
 الْاِثْمَ وَالْعُدُوْنَ
 وَانْفُوا اللّٰهَ
 اللّٰهُ شَدِيْدُ
 الْعِقَابِ

Terjemahnya

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram. Jangan (mengganggu) *hadyu* (hewan-hewan kurban) dan *qala'id* (hewan-hewan kurban yang diberi tanda) dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhanya tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kamu karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorong mu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat besar siksaan-Nya.¹⁹

Berdasarkan ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita saling menolong di dalam koridor” mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi boleh kita lakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan tersebut.

Dijelaskan pula hadis tentang sikap tolong menolong dalam kebaikan dan

¹⁹ Kementerian Agama RI, *Mushaf At-Tammam Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016) h.107

ketakwaan, Rasulullah saw bersabda:

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ الْكُوفِيُّ حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ بَشِيرٍ عَنْ شَيْبِ بْنِ بَشْرٍ عَنْ أَنَسِ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ يَسْتَحْمِلُهُ فَلَمْ يَجِدْ عِنْدَهُ مَا يَتَحَمَلُهُ فَدَلَّهُ عَلَى آخَرَ فَحَمَلَهُ فَأَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
عَلَى الْخَيْرِ كَفَاعِلِهِ. ()²⁰.

Artinya

“Nashr bin Abdurrahman Al Kufi telah bercerita kepada kami bahwa Ahmad bin Basyir telah bercerita kepada kami dari Syabib bin Bisyr dari Anas bin Malik dia berkata; seorang lelaki datang kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam meminta kendaraan namun dia tidak mendapatkan dari beliau kendaraan yang dapat membawanya, dan beliau menunjukkan kepada yang lain dan dapat memberinya kendaraan, lalu dia datang kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam dan menceritakannya maka Nabi bersabda: "sesungguhnya orang yang menunjukkan kepada kebaikan sama seperti orang yang melakukannya". (HR. Tirmidzi).

Berdasarkan hadis di atas mengajak kepada kebaiakan untuk saling tolong menolong dalam kebaikan dan beriringan ketakwaan kepada-Nya. Sebab dalam ketakwaan, terkadang ridha Allah. Sementara berbuat baik, akan disukai oleh orang-orang. Barang siapa yang memadukan antara ridha Allah dan ridha manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah.

Hubungan hadis di atas dengan penelitian ini yakni dalam pemberian layanan kepada pemustaka merupakan kebajikan agar memenuhi kebutuhan informasi pengguna jasa layanan perpustakaan. Dengan memenuhi kebutuhan informasi para pengguna jasa layanan perpustakaan, maka pengguna jasa akan merasa puas sehingga layanan perpustakaan akan menjadi lebih bernilai dan bermakna apabila

²⁰ Abu Isa Muhammad bin Isa bin Saurah, *Sunan Tirmidzi*, Kitab : Ilmu/ Juz. 4/ Hal. 305/ No. 2679, Penerbit Darul Fikri/ Bairut-Libanon/ 1994 M

kebutuhan informasi pengguna jasa terpenuhi. Selain itu juga ketika bertambahnya informasi yang didapatkan seseorang maka bertambah pula ilmu yang dimiliki dan dengan ilmu pula yang dimiliki Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang berilmu. Hal ini memberikan gambaran betapa pentingnya layanan di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna jasa layanan.

Upaya untuk meningkatkan berbagai kegiatan yang dapat dikerjakan oleh pustakawan untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan. Marilah lihat lebih jauh apa yang dapat dikerjakan kegiatan tersebut:

- a. Sikap ramah dan penampilan pustakawan yang baik dalam memberikan layanan kepada pembaca menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan.
- b. Menyediakan pamflet tentang kegiatan yang ada di perpustakaan. Pamflet memiliki kemampuan yang luar biasa dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan.
- c. Mengadakan berbagai perlombaan di perpustakaan, seperti lomba membaca, lomba menggambar, lomba membaca puisi, lomba pidato dan sebagainya.
- d. Mengadakan *study tour* bersama di perpustakaan. Kegiatan ini dapat dilakukan secara terjadwal pada perpustakaan umum. Misalnya Senin perpustakaan mengundang sekolah tertentu datang ke perpustakaan untuk mendengarkan lomba dongeng.
- e. Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar, untuk mengadakan ceramah, menceritakan pengalaman mereka, dan sebagainya.
- f. Membuat jadwal kegiatan yang teratur dan manfaat dari bahan yang dimiliki

perpustakaan. Kalau pustakawan rajin, mereka dapat menggali potensi yang ada di perpustakaan.

g. Berbagai kegiatan lainnya yang tidak termasuk di atas. Kalau kita mau menggalinya, berdasarkan pengalaman lapangan, tentu banyak sekali bahan lain yang dapat membantu menaikkan mutu layanan perpustakaan.²¹

Dalam peningkatan mutu layanan di perpustakaan hal yang sangat dibutuhkan yaitu *skill* yang dimiliki oleh pengelola jasa layanan, dikarenakan setiap kegiatan yang berkaitan dengan layanan yang memegang kendali yaitu para penggerak layanan itu sendiri dalam hal sumber daya manusia yang ada di perpustakaan.

4. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Untuk perpustakaan sekolah umumnya memiliki layanan peminjaman (layanan sirkulasi), layanan rujukan (layanan referensi), layanan baca dan layanan bimbingan konsultasi.²² Secara garis besar, jenis-jenis layanan perpustakaan sekolah diuraikan sebagai berikut:

a. Layanan Peminjaman (sirkulasi)

Layanan peminjaman adalah pemberian layanan dengan meminjamkan bahan pustaka kepada pemakai untuk bisa dibawa pulang. Layanan ini sering dikenal dengan sebutan layanan sirkulasi artinya peminjaman. Layanan peminjaman sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan. Layanan inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna jasa serta paling sering digunakan oleh pengguna jasa.

²¹Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta; UI Press: 2017) h. 29

²²Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah* (Bandung; MQS Publishing: 2013), h. 35

1) Tujuan sitem layana sirkulasi

Adapun tujuan dari layanan ini yaitu sebagai berikut:

- a) Memberikan kesempatan kepada pengguna untuk lebih leluasa menikmati koleksi yang diinginkan, karena buku dapat dipinjam dan dibawa pulang. Pengguna berkesempatan membaca koleksi perpustakaan di rumah.
- b) Agar koleksi perpustakaan dapat dioptimalkan pemanfaatannya. Semakin sering koleksi dipinjam maka koleksi tersebut semakin bernilai bagi sebuah perpustakaan. Semakin banyak koleksi yang dipinjam, maka tujuan diselenggarakan kegiatan perpustakaan, semakin memberikan manfaat nyata bagi masyarakat penggunanya.
- c) Ketertiban dan kerapian administrasi perpustakaan. Dengan diselenggarakannya kegiatan layanan sirkulasi maka buku terpinjam keluar perpustakaan, dapat terkontrol dengan baik, siapa yang meminjam dan kapan akan kembali ke perpustakaan. Oleh karena itu, diberlakukan tata tertib layanan peminjaman dan pengembalian koleksi.²³

Dalam pemberian layanan sirkulasi atau yang dikenal dalam masyarakat umum yaitu layanan pinjam meminjam koleksi perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada setiap pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan tersebut, dalam menggunakan layanan sirkulasi juga ada beberapa ketentuan yang harus diperhatikan oleh para pengguna jasa yang memanfaatkannya diantaranya yaitu memperhatikan waktu pengembalian koleksi.

²³ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ombak, 2014), hal 18-19.

2) Aturan layanan sirkulasi

Hal-hal yang perlu diatur dalam layanan sirkulasi antara lain:

- a) Berapa jumlah koleksi yang boleh dipinjam
- b) Berapa lama waktu peminjaman
- c) Jenis koleksi mana saja yang boleh dipinjam
- d) Adakah perbedaan jumlah dan waktu peminjaman dari jenis koleksi yang berbeda
- e) Adakah perbedaan jumlah dan lama waktu peminjaman dari setiap anggota yang berbeda.

Dalam pelayanan sirkulasi atau layanan pinjam meminjam bahan koleksi dipergustakaan pengelola perpustakaan harus betul-betul memperhatikan berapa buku yang keluar dan dikembalikan dari pinjaman para pengguna jasa perpustakaan dengan tujuan agar koleksi di perpustakaan tetap terjaga.

3) Sistem layanan sirkulasi

Adapun beberapa sistem sirkulasi yang dikenal perpustakaan namun pada bagian hanya menjelaskan yang sering digunakan oleh perpustakaan sekolah saja.

a) Sistem buku besar

Sistem sederhana ini dapat digunakan jika koleksi yang tersedia dan pengguna anggotanya masih sedikit.

b) Sistem kartu buku

Dalam sistem ini setiap buku dilengkapi dengan slip tanggal kembali, kartu buku dan kantong buku. Ukuran kartu biasanya 7,5 x 12,5 cm. Kantong buku dengan ukuran yang disesuaikan dengan kartu ditempelkan di halaman akhir

buku.

Dalam sistem layanan sirkulasi ada beberapa hal yang biasa dilakukan oleh pengelola layanan tersebut seperti pengecekan keterlambatan koleksi yang dipinjam oleh pengguna jasa perpustakaan, kemudian pengecekan kartu anggota yang aktif dan berhak menggunakan jasa layanan yang ada di perpustakaan.

c) Sistem komputerisasi dan otomasi

Jika kita menggunakan sistem otomasi perpustakaan untuk menyimpan data buku, maka sistem tersebut biasanya juga terintegrasi dengan sistem peminjaman. Pada sistem ini juga buku akan dilengkapi dengan barcode dan slip tanggal kembali.

4) Asas layanan sirkulasi

- a) Prosedur layanan sederhana
- b) Layanan dilaksanakan dengan mudah dan cepat
- c) Keamanan pustaka terjamin
- d) Pencatatan kegiatan layanan dilakukan secara teratur dan
- e) keterlambatan pengembalian dapat segera diketahui.²⁴

Dalam sistem layanan sirkulasi yang telah terotomasi dapat dengan mudah mengecek layanan sirkulasi selain itu juga dapat mempermudah para pengelola perpustakaan dalam melangsungkan layanan tersebut kepada para pengguna jasa.

b. Layanan Rujukan (referensi)

Layanan rujukan atau layanan referensi disediakan untuk membantu pemakai menelusuri informasi dalam berbagai subjek. Dengan pelayanan inilah pemakai

²⁴ Purnawani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, h.18-19

dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat dan menelusuri informasi dengan pilihan subjek yang luas.

Buku referensi umumnya tidak ditujukan untuk dibaca secara keseluruhan seperti halnya novel atau buku pengetahuan. Penyajiannya pun berbeda, karena dirancang agar informasi yang terkandung 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.

c. Layanan ruang baca

Layanan pembaca merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya. Pengunjung perpustakaan sekolah pada dasarnya meliputi tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik. Pelayanan kepada pengunjung tersebut dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya.²⁵

Layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk memfasilitasi para pengguna jasa untuk membaca di tempat koleksi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa perpustakaan.

²⁵Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah* (Bandung; MQS Publishing: 2009) h.124

d. Layanan jasa dokumentasi

Layanan jasa dokumentasi merupakan jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung perpustakaan, seperti terbitan pemerintah serta aturan-aturan perundang-undangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan. layanan ini juga bertujuan membantu para pengguna jasa perpustakaan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam koleksi-koleksi tertentu.

e. Layanan silang layang

Jasa pinjam antar perpustakaan banyak dikenal dalam dunia perpustakaan terutama dalam tingkat lokal, layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotocopy bahan yang diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. Untuk dapat menyediakan layanan jenis ini, perlu dirintis kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan terkait dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

f. Layanan kemas ulang informasi

Perpustakaan sekolah juga biasanya menyediakan layanan informasi khusus seperti kemas ulang informasi atau jasa informasi dalam bentuk yang sederhana. Layanan ini umumnya dilakukan di perpustakaan khusus, namun dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pengelola perpustakaan layanan ini bisa dilakukan dengan bentuk yang lebih sederhana.²⁶

Berbeda dengan pendapat sebelumnya mengenai jenis-jenis layanan perpustakaan lebih luas lagi, adapun jenisnya yaitu layanan jasa sosial, layanan

²⁶ Kementerian Pendidikan Nasional, *Manajemen Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010), h.18

pemanfaatan sumber informasi, layanan jasa penelusuran informasi, layanan jasa informasi rujukan, layanan jasa konsultasi komunikasi dan informasi, layanan jasa pelatihan dan sumber-sumber informasi, layanan jasa fotocopy dan reproduksi informasi, layanan jasa penyedia fasilitas, layanan jasa khusus, layanan jasa informasi melalui komputer dan internet, layanan informasi melalui model perpustakaan keliling, dan layanan jasa informasi ke lembaga-lembaga.

5. Sistem layanan Perpustakaan

Dalam merencanakan layanan di perpustakaan kita harus mempertimbangkan kondisi yang ada di perpustakaan. Ada dua macam sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu:

a. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan.²⁷ Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup.

Sistem pelayanan terbuka, desain ruangan harus dipertimbangkan dengan matang, misalnya pintu masuk sebaiknya hanya satu. Di pintu masuk sebaiknya ditempatkan meja atau konter keamanan yang dijaga oleh petugas. Untuk memperkecil kemungkinan hilangnya koleksi yang diambil oleh pengunjung

²⁷Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*, h. 43

perpustakaan tanpa diketahui oleh petugas layanan, yang masuk ke ruang baca atau rak perpustakaan sebaiknya tidak diperkenankan membawa tas dan jaket. Karena itu perpustakaan yang menerapkan sistem pelayanan terbuka harus menyediakan tempat penitipan tas atau loker baik yang dijaga oleh petugas ataupun yang tidak dijaga oleh petugas. Pengguna jasa perpustakaan yang akan keluar dari ruang perpustakaan harus diperiksa semua barang bawaannya oleh petugas. Hal ini bertujuan untuk menghindari kemungkinan pemakai membawa koleksi tanpa melalui prosedur peminjaman yang benar. Di perpustakaan yang sudah menggunakan pintu detector otomatis (security detektor) maka pemeriksaan pemakai oleh petugas tidak diperlukan. Bahkan kadang-kadang, pintu keluar sudah tidak perlu dijaga lagi.

Sistem pelayanan terbuka ini mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan, seperti berikut:

1) Kelebihan Sistem Layanan Terbuka

a) Pengguna jasa perpustakaan bebas memilih bukunya sendiri, artinya pemakai dapat melakukan *browsing* atau pemilihan koleksi secara bebas di rak. Jika pemakai tersebut ingin mencari buku mengenai suatu topik tertentu (misalnya saja bertanam dengan cara hidroponik) maka dia dapat memilih-milih sendiri buku yang cocok dengan keinginannya.

b) Kebebasan ini menimbulkan rangsangan untuk membaca. Ketika dia memilih-milih buku yang diinginkannya, mungkin dia menemukan buku lain yang menarik perhatiannya, dan karena tertarik dia akan melihat-lihat dan mungkin saja dia akan membacanya.

c) Kalau buku yang dikehendaki tidak ada, dapat memilih buku yang lain. Mungkin pada saat masuk perpustakaan seorang pemakai berniat untuk mencari buku dengan judul dan pengarang tertentu (misalnya saja landasan matematika karangan Andi Hakim Nasution). Pemakai tersebut dapat mencari judul buku yang dimaksudkannya tersebut langsung ke rak buku (jika dia tahu lokasi buku tersebut) atau mencari dahulu di katalog.²⁸

Berdasarkan beberapa penjabaran di atas mengenai kelebihan layanan terbuka yaitu dapat mempermudah pekerjaan para pengelola perpustakaan, dalam hal ini pengelola dapat mengerjakan pekerjaan lain tanpa mengawasi para pengguna jasa layanan yang berkunjung di perpustakaan.

2) Kekurangan Sistem Layanan Terbuka

a) Susunan dalam rak menjadi sulit teratur. Sebagai akibat dari kebebasan pemakai mengambil buku ke rak maka susunan rak tersebut akan menjadi tidak teratur. Untuk mengurangi ketidak teraturan susunan buku ini maka perpustakaan harus memberikan peringatan bahwa pemakai tidak boleh menyimpan sendiri koleksi yang sudah digunakannya ke dalam rak. Juga perlu diingatkan bahwa hanya buku yang diperlukan saja yang diambil dari rak dan dibaca di meja baca yang sudah disediakan, bukan membacanya disela-sela rak.

b) Kemungkinan banyak buku yang hilang. Buku hilang juga merupakan salah satu resiko dari sistem pelayanan terbuka. Untuk itu, perlu pengawasan yang baik terutama di pintu keluar. Untuk mengurangi penyobekan halaman buku maka

²⁸ Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. h. 45-46

perlu dilakukan monitoring oleh petugas atau pengelola.²⁹

Dari segi kekurangan layanan terbuka ini memungkinkan koleksi di perpustakaan hilang atau kurang terjaga dikarenakan kurangnya pengawasan dari pengelola jasa layanan, hanya saja sistem layanan ini juga dapat membantu para pengguna jasa layanan bebas membaca koleksi yang ada pada rak buku.

b. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Acces*)

Kebalikan dari sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi koleksi yang dibutuhkannya harus dibantu oleh petugas. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambil dan mengembalikan koleksi ke rak. Sistem pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup ini adalah kurangnya tenaga yang mengelola perpustakaan.³⁰ Sistem layanan tertutup merupakan layanan yang pemberian informasinya kepada pengguna jasa perpustakaan melibatkan secara penuh kepada pengelola jasa layanan yang ada di perpustakaan.

Begitu juga dengan sistem pelayanan tertutup ini mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan, seperti berikut:

1) Kelebihan sistem layanan tertutup

Susunan dan letak buku lebih teratur dan terpelihara. Hal ini karena hanya

²⁹ Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. h.48

³⁰ Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. h. 50

petugas (yang tentunya sudah terampil dalam menyusun buku) yang menyimpan dan mengambil buku ke rak. Pemakai yang biasanya mengambil dan kadang-kadang menyimpan sendiri ke rak koleksi secara sembarangan tidak terjadi. Bahkan, saking terpeliharanya letak dan susunan buku ini, beberapa perpustakaan susunan koleksinya menggunakan sistem penempatan tetap (*fixed location*).

2) Kelemahan sistem layanan tertutup

Pengguna kurang puas dalam mencari koleksi bahan pustaka yang diinginkan, koleksi yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai. Tidak semua pemakai paham menggunakan katalog dan tidak semua koleksi dapat didayagunakan.³¹ Dalam sistem layanan tertutup pastinya memiliki kekurangan dan kelebihan, dimana kelebihan dari layanan tertutup ini koleksi perpustakaan lebih terjaga dengan baik. Serta kekurangan yang dimiliki oleh layanan tertutup yaitu para pengguna jasa layanan kadang ada yang merasa terbatas dalam melakukan penelusuran informasi.

c. Akses Layanan Campuran

Pada akses layanan campuran, perpustakaan dapat menerapkan dua sistem sekaligus (layanan tertutup dan layanan terbuka). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup seperti kamus dan referensi lainnya. Sementara untuk koleksi lainnya menggunakan akses terbuka. Akses layanan campuran biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan

³¹Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. h. 52

ruang bacanya terbatas.³²

Jadi akses yang masing-masing digunakan oleh masing-masing perpustakaan di lembaga pendidikan, bisa menggunakan 3 akses layanan perpustakaan yaitu sistem layanan tertutup, sistem layanan terbuka dan sistem layanan campuran. Dengan kelebihan dan kelemahan masing-masing akses layanan perpustakaan tersebut.

6. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek. Hasilnya biasanya merupakan kesetiaan pelanggan yang tinggi. Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.³³

³² Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h.187

³³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta; Ikrar Mandiriabadi.. 2009) h. 177

Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa adalah respon pengguna jasa perpustakaan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya.

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan, maka pengguna jasa akan kecewa, bila kinerja sesuai harapan, maka pengguna jasa akan merasa puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pengguna jasa akan sangat puas.³⁴

Untuk meningkatkan mutu layanan disebuah instansi tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada pengguna jasa, serta berupaya terus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan *output*.

Dalam tingkatan kepuasan pengguna jasa perpustakaan, ada tiga kategori yaitu:

- a. Layanan yang diberikan melebihi harapan, maka pengguna jasa layanan akan merasa sangat puas.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, pengguna jasa layanan akan merasa puas

³⁴Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku konsumen* (Yogyakarta; BPFE:1997)

c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa perpustakaan, maka pengguna jasa akan merasa kurang puas atau bahkan kecewa atas pelayanan tersebut

Kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa atau merek memungkinkan besar akan terus membelinya atau menggunakannya serta memberitahukan kepada orang lain perihal pengalaman menyenangkan yang dirasakan dengan produk dan jasa tersebut.

Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang terima sama dengan perkiraannya. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima tidak baik dari perkiraannya

Menurut pandangan Budiastuti mengemukakan bahwa pengguna jasa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa suatu layanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor yaitu:

1) Kualitas Pelayanan

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pengguna jasa akan merasa puas jika mereka memperoleh layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas suatu layanan juga dapat meningkatkan ketergantungan produk atau jasa, sehingga semakin baik sebuah produk atau jasa maka semakin

tinggi juga rasa percaya pengguna jasa terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

2) Faktor Emosional

Pengguna jasa merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pengguna jasa yang sudah memiliki pandangan yang lebih baik akan suatu pembuat jasa.

3) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pengguna jasa. Hal ini menjadi pertimbangan para pengguna jasa atau produk dalam menggunakan barang atau jasa.

4) Kualitas produk dan jasa

Pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.³⁵

Kepuasan layanan perpustakaan sangat tergantung bagaimana pengelola perpustakaan, dapat memberikan layanan terbaik kepada para pengguna jasa perpustakaan, yang mana layanan yang diberikan dengan cepat, tepat, mudah dan sederhana, serta memuaskan pengguna perpustakaan sesuai standar bahkan melebihi standar dari sebuah pedoman atau ukuran sebuah pelayanan di perpustakaan.

Adapun beberapa standar dalam kepuasan layanan pengguna jasa perpustakaan yaitu sebagai berikut:

a) *Acces to information* hal ini menyangkut beberapa poin yaitu:

³⁵ Budiastuti, *Kepuasan Pengguna Jasa Tentang Jenis Pelayanan*, (Yogyakarta : Salemba 2005). h. 34

- (1) Kelengkapan koleksi (Buku, majalah, surat kabar)
- (2) Kemutakhiran koleksi
- (3) Relevansi koleksi dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan
- (4) Kemudahan akses internet/dokumen

b) *Affecct of service*, menyangkut sikap pustakawan dalam memberikan layanan meliputi:

- (1) Suka membantu pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan saat berkunjung ke perpustakaan
- (2) Selalu ramah dan sopan.
- (3) Dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pengguna jasa perpustakaan.
- (4) Memberikan perhatian kepada pengguna jasa perpustakaan.
- (5) Mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pengguna jasa perpustakaan.
- (6) Selalu siaga dalam merespon keinginan pengguna jasa perpustakaan.
- (7) Dapat meyakinkan pengguna jasa perpustakaan.
- (8) Mengerti kebutuhan pengguna jasa perpustakaan.

c) *Personal Control* yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pengguna perpustakaan secara individu (*personal*) dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan pengelola perpustakaan) meliputi:

- (1) Adanya katalog yang mudah digunakan oleh pengguna jasa perpustakaan

- (2) Adanya petunjuk-petunjuk yang jelas dipergustakaan
- (3) Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna jasa perpustakaan untuk mengakses informasi, seperti *OPAC* untuk menelusuri koleksi perpustakaan.
- (4) Adanya urutan yang memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi di rak dan sebagainya

d) *Library as Place* perpustakaan sebagai suatu tempat yaitu:

- (1) Tempat yang nyaman untuk belajar
- (2) Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi
- (3) Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung.³⁶

Secara tidak langsung kepuasan pengguna jasa juga dapat diukur, dari sering tidaknya pengguna jasa melakukan kunjungan ke perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen penting dalam menyediakan fasilitas dan tata letak perabot yang sesuai kebutuhan pengguna jasa perpustakaan. Adapun metode dalam pengukuran kepuasan pengguna jasa perpustakaan yaitu:

- (a) Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilalui oleh pengguna jasa perpustakaan. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan, atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pengguna jasa perpustakaan dapat diberikan langsung oleh pengelola perpustakaan.

³⁶ Libqual dalam Fandi Tipjono, *Manajemen Jasa*, h.6

(b) Pemberi bayangan

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna jasa perpustakaan dengan mempekerjakan beberapa orang sebagai pengguna potensial. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaannya

(c) Survei kepuasan pengguna jasa perpustakaan

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pengguna jasa perpustakaan terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survei atau wawancara.

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dimiliki seseorang apabila telah merasakan pelayanan yang diberikan baik itu berupa produk atau jasa. Sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan, kepuasan pengguna jasa perpustakaan dapat dilihat dari bagaimana cara pengelola perpustakaan memenuhi kebutuhan para penggunanya.

7. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan merupakan tempat dimana bahan pustaka disimpan dan Perpustakaan sekolah adalah sarana dan prasarana yang diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar di sekolah sehingga mendorong terwujudnya kualitas pendidikan Indonesia yang berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan perpustakaan sekolah adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat lingkungan sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan berperan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan

belajar mengajar ditingkat sekolah.³⁷ Oleh karena itu, Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di sekolah untuk melayani peserta didik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Sebagai sebuah lembaga, sekecil apapun, perpustakaan sekolah mesti memiliki organisasi.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggara pendidikan sehingga setiap sekolah semestinya memiliki perpustakaan. Perpustakaan sekolah berada pada lingkungan sekolah dan sepenuhnya dikelola oleh sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan sekolah juga merupakan sebuah tempat atau wadah bagi setiap masyarakat sekolah memperoleh informasi, selain itu juga perpustakaan adalah salah satu kunci keberhasilan dari sebuah lembaga. Tujuannya adalah membantu para peserta didik untuk mencapai tujuan khusus sekolah yang bersangkutan dan tujuan pendidikan pada umumnya.

Secara umum perpustakaan sekolah sangat diperlukan keberadaannya dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Perpustakaan merupakan sumber belajar
- b. Merupakan salah satu komponen sistem instruksional
- c. Sumber untuk menunjang kualitas pendidikan dan pengajaran
- d. Sebagai laboratorium belajar yang memungkinkan peserta didik dapat mempertajam dan memperluas kemampuan untuk membaca, menulis, berpikir dan berkomunikasi.³⁸

³⁷Abdul Rahman Saleh, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta; UT Press:2014), h. 17

³⁸Darmono, *Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar*, (Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol.11, No 2),h. 3

Perpustakaan sebagai bagian dari sarana dalam proses pendidikan selain fungsi dan perannya yang harus dioptimalkan, keadaan perpustakaan itu sendiri juga harus memadai bahkan dikatakan harus ideal. Untuk mewujudkan perpustakaan sekolah yang ideal di masa yang akan datang, ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

1) Lokasi dan ruangan perpustakaan yang strategis

Perpustakaan yang baik lokasinya haruslah strategis dalam hal ini mudah dijangkau oleh seluruh elemen sekolah. Akses dan kedekatan, dekat dengan semua kawasan pengajaran. Dalam peraturan kepala Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah bahwa:

Luas gedung perpustakaan sekolah sedikit 0,4 m² X jumlah siswa dengan ketentuan bila 3 s.d 6 rombongan belajar, luas gedung paling sedikit 73 m², 2 s.d. 12 rombongan belajar, luas gedung paling sedikit 144 m², 12 s.d. 18 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 216 m², 19 s.d 17 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 288 m².³⁹

Ruangan perpustakaan dimaksudkan untuk menampung segala kegiatan perpustakaan secara keseluruhan serta meningkatkan kualitas pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dengan memberikan layanan informasi kepada pengguna jasa perpustakaan.

2) Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan sekolah disesuaikan dengan keadaan sekolah, jumlah

³⁹Kepala Perpustakaan Republik Indonesia, *Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/ Tsanawiyah*, <https://goeroendes.files.wordpress.com/2017/12/perka-perpustakaan-nasional-no-11-tahun-2017-tentang-standar-nasional-perpustakaan-smp-mts.pdf>. (24-Oktober 2018)

siswa, kemampuan sekolah, kebutuhan para penggunanya baik tenaga pendidik maupun siswa dan warga sekolah lainnya. Perkembangan koleksi yang terus menerus merupakan keharusan untuk menjamin pengguna memperoleh pilihan terhadap materi baru secara tetap. Pengelola perpustakaan harus bekerja sama dengan administrator dan staf lainnya agar dapat mengembangkan kebijakan manajemen koleksi bersama.

Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan di dalam pasal 11 mengenai Standar Koleksi Perpustakaan disebutkan bahwa:

Jumlah koleksi sebagaimana yang dimaksudkan dalam 11 huruf (b) pada setiap perpustakaan umum atau perpustakaan khusus paling sedikit 1.000 judul buku. Jumlah koleksi pada setiap perpustakaan sekolah/madrasah paling sedikit sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam standar nasional pendidikan.⁴⁰

Dalam peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2007 bagian ke-3 huruf b tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah bahwa:

Buku pengayaan dan perbandingan 70% nonfiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 2 s.d.6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7.s.d.12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 s.d. 18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul, 19 s.d. 24 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 judul.⁴¹

Agar stok buku sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pengguna paling sedikit 70% koleksi perpustakaan terdiri dari buku nonfiksi yang berkaitan dengan kurikulum yang ada disekolah tersebut. Yang tidak kalah

⁴⁰M.T.Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h.9.

⁴¹Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta Tanpa Terbit. Dari http://kelembagaan.pnri.go.id/Digital_Docs/pdf/about_pdf. Diunduh pada tanggal 24 Oktober 2019

pentingnya, siswa juga butuh bacaan hiburan seperti majalah, komik, kumpulan cerpen, atau buku teka teki silang dan lain-lain yang dapat menghibur dan mengurangi kepenatan siswa. Pemilihan koleksi hiburan juga harus melakukan kerjasama antara pengelola perpustakaan dengan para siswa selaku pengguna jasa perpustakaan itu sendiri.

3) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya pokok dalam sebuah perpustakaan untuk dapat memenangkan persaingan. Sebab sumber daya manusia merupakan tulang punggung dari sebuah sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan. Sumber daya ini memiliki peran strategis dalam pengembangan sebuah instansi sebab sumber daya ini memiliki kelebihan dari sumber daya lain dalam sebuah perpustakaan misalnya:

- a) Sumber daya manusia dapat menggerakkan sumber daya lain (koleksi, anggaran, sarana dan prasarana, sistem dan lainnya).
- b) Sumber daya manusia dapat dikembangkan dan ditingkatkan terus menerus.
- c) Sumber daya manusia memiliki potensi untuk meningkatkan keunggulan yang kompetitif dan lain-lain.

Seseorang berhak menyandang profesi pustakawan apabila memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan pustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁴² Namun pada kenyataan yang ada, banyak sekolah-

⁴²Anita Nusantari, *Strategi Pengembangan Perpustakaan* (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2012), h. 64

sekolah baik tingkat SD, SMP, bahkan SMA yang masih menetapkan guru bahkan tenaga kependidikan bukan ahli pustaka sebagai kepala perpustakaan atau pengelola perpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan tidak mengalami perkembangan. Dan dapat berdampak pada mutu perpustakaan itu sendiri serta para pengguna jasa perpustakaan.

4) Pelayanan

Pelayanan atau sering disebut layanan pada perpustakaan sekolah bertujuan agar bahan pustaka yang telah dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh para pengguna jasa perpustakaan. Adapun jenis kegiatan layanan perpustakaan sekolah terdiri dari tiga macam yaitu:⁴³

a) Layanan Teknis, meliputi kegiatan-kegiatan seleksi, pengadaan dan inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi, deskripsi katalog dan perawatan bahan pustaka. Hal ini merupakan kegiatan yang sangat penting pada perpustakaan, karena layanan teknis ini akan memberikan dampak kepada pelayanan. Apabila kegiatan teknis berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur maka kebutuhan pengguna jasa perpustakaan juga dapat terpenuhi dengan baik.

b) Layanan Pemakai, meliputi kegiatan-kegiatan administrasi keanggotaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, dan informasi layanan pembaca. Layanan ini merupakan pengaruh yang sangat besar bagi perpustakaan, karena berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung bagaimana pengelola memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa perpustakaan dan pengguna jasa dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

⁴³Sugijanto dan Yuni Indrawati, *Cara Praktis Mengelola Perpustakaan*, (Solo: Era Adicitra Intermedia, 2018), h.14.

c) Layanan khusus, meliputi kegiatan-kegiatan layanan pendidikan pemakai, layanan penerbit, dan statistik. Semua jenis layanan yang dilakukan oleh perpustakaan haruslah merupakan layanan yang cepat, tepat (menggunakan teknologi informasi dan sistem otomasi perpustakaan), didukung dengan sikap pustakawan atau pengelola perpustakaan yang bersahabat dengan para pengunjung perpustakaan (ramah, santun, menghargai, dan memenuhi hak pemustakanya) sehingga semakin melengkapi perpustakaan yang dapat dikatakan sebagai perpustakaan ideal.

Dalam pemberian layanan untuk mewujudkan perpustakaan yang ideal ada beberapa komponen yang perlu diperhatikan antara lain:

- (1) Buka lebih dari 8 jam perhari.
- (2) Proses peminjaman buku dengan sistem otomasi atau manual.
- (3) Jumlah siswa yang menjadi anggota perpustakaan lebih dari 80% dari keseluruhan siswa.
- (4) Jumlah pendidik atau guru yang menjadi anggota perpustakaan lebih dari 80% dari total guru dan tenaga kependidikan.
- (5) Jumlah rata-rata buku yang dipinjam per bulan dalam satu tahun lebih dari 1.750 judul.
- (6) Melaksanakan promosi perpustakaan lebih dari 4 jenis.
- (7) Penelusuran informasi melalui OPAC atau manual.
- (8) Melakukan literasi informasi lebih 3 kali dalam waktu 2 tahun.
- (9) Otomasi perpustakaan digunakan untuk inventarisasi, sirkulasi dan katalogisasi.

(10) Pelayanan yang diberikan perpustakaan meliputi sirkulasi, ruang baca, penelusuran informasi dan foto copy.

C. Kerangka Pikir

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu sumber untuk memperkaya pengetahuan. Keberadaan perpustakaan di sebuah instansi menduduki posisi yang sangat penting. Kehadiran perpustakaan memiliki peranan dalam usaha pelestarian budaya, pengembangan kecerdasan bangsa dan ilmu pengetahuan.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana pendidikan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap peserta didik, yang penyelenggaraannya memerlukan ruang khusus beserta sarana dan prasaranya. Semakin lengkap perlengkapannya, semakin baik pula penyelenggaraan layanan perpustakaan sekolah. Ruang dan sarana yang tersedia harus ditata dan dirawat dengan baik, sehingga benar-benar menunjang penyelenggaraan sekolah secara efektif dan efisien.⁴⁴

Keberhasilan perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran dapat diukur berdasarkan tinggi rendahnya kemampuan perpustakaan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pusat kegiatan belajar, pusat pelayanan informasi, penelitian dan rekreasi.

Dalam proses pembelajaran pemanfaatan perpustakaan sangat diperlukan sebagai penyedia sumber informasi bagi setiap warga sekolah, baik berupa koleksi

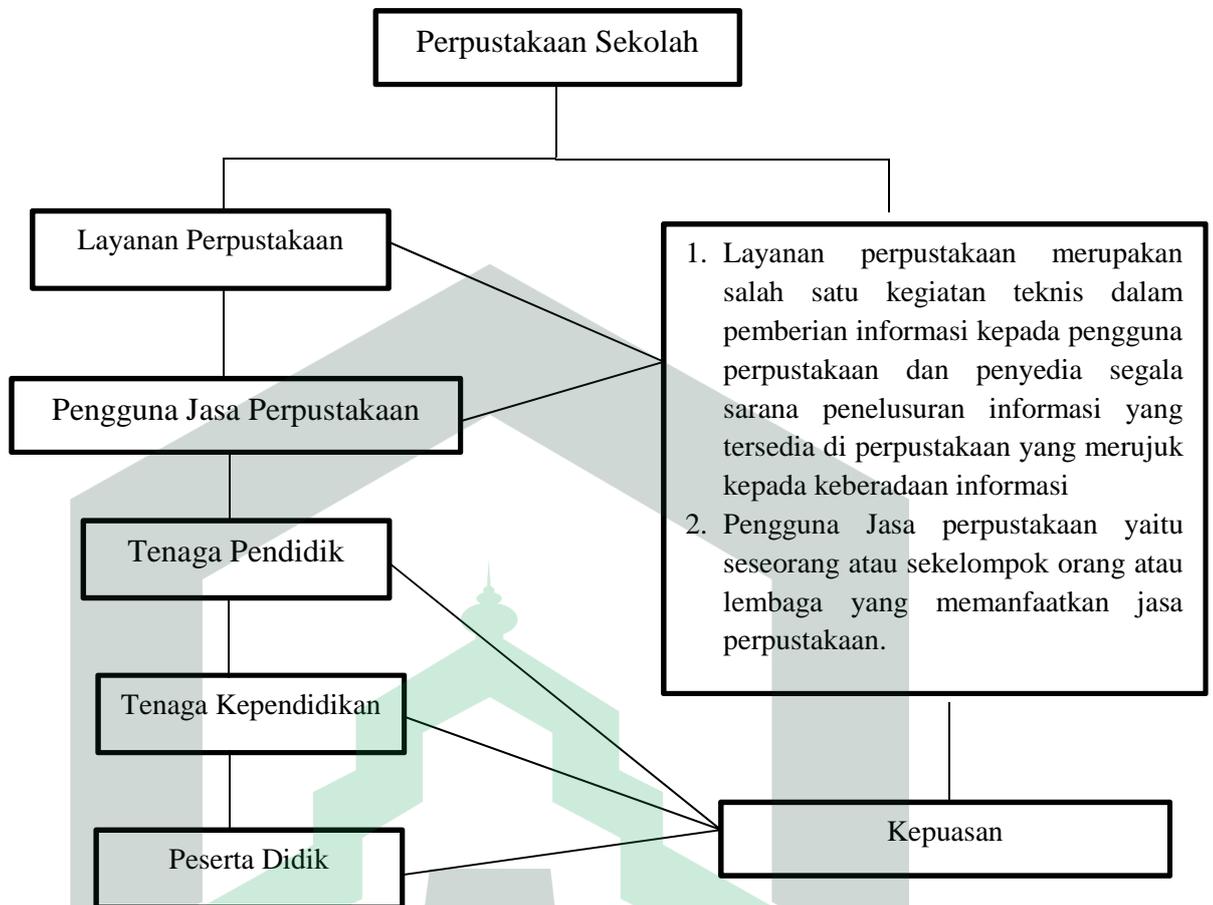
⁴⁴ Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah; Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004).h.14.

cetak maupun koleksi lainnya, koleksi perpustakaan pastinya bertujuan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Dengan demikian penulis dapat menggambarkan bahwa perpustakaan akan berfungsi dengan baik apabila semua komponen atau sarana dan prasarana memenuhi standar nasional. Maka peran pengelola perpustakaan sangat dibutuhkan untuk memberikan layanan prima kepada setiap pengguna jasa perpustakaan yang membutuhkan informasi, sehingga pengguna jasa perpustakaan dapat memperoleh informasi yang relevan dari pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana belajar yang penting bagi siswa, harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman, serta bahan bacaan yang cukup memadai bagi siswa. Maka dari itu pengelola perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan prima bagi setiap pemustakanya sehingga pengguna jasa perpustakaan merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

Adapun skema kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



D. Hipotesis

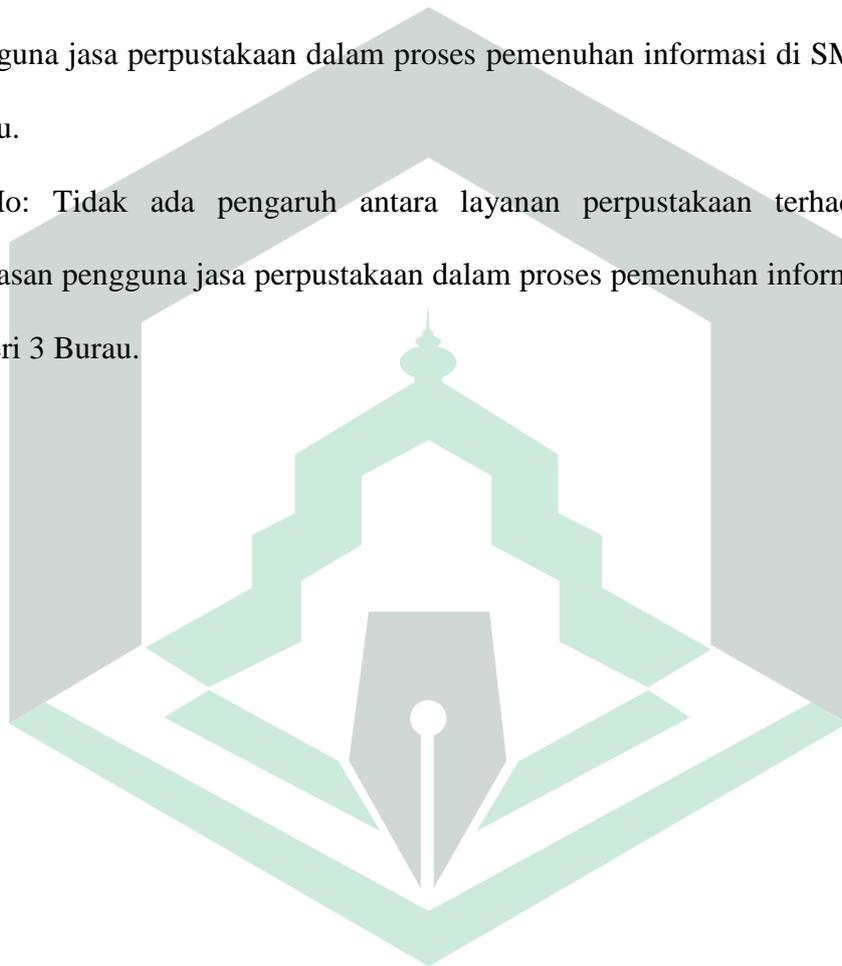
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan hipotesis komparatif. Yang mana hipotesis komparatif merupakan dugaan ada tidaknya perbedaan secara signifikan nilai dua kelompok atau lebih.⁴⁵

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Ha: Ada pengaruh antara layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau.

Ho: Tidak ada pengaruh antara layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau.



⁴⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 36

BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian dalam tesis ini adalah penelitian kuantitatif dengan menganalisis data lapangan atau *field research*, yaitu peneliti melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan data. Secara teoritis pengertian metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Penelitian ini menggunakan analisis statistik inferensial. Jenis penelitian yang dimaksud merupakan penelitian yang didasarkan atas konsep positivisme yang bertolak dari asumsi dan realita yang bersifat tunggal, yang bertujuan mencari hubungan dan menjelaskan sebab perubahan fakta-fakta yang terukur.²

Penelitian kuantitatif dalam menganalisis data yang bersifat statistik, maka berdasarkan tujuan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan statistik inferensial. Statistik inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sample dan hasilnya diberlakukan untuk populasi .³

¹ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2016). h. 26

² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.36

³ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. h.7

B. Lokasi dan waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dalam bentuk studi kasus, yaitu Pengaruh Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Kebutuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau. Dengan demikian lokasi penelitian, dilaksanakan di SMP Negeri 3 Burau, kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai November 2020 di SMP Negeri 3 Burau, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur.

C. Defenisi Operasional

Defenisi operasional dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang variabel-variabel yang diperlihatkan agar tidak terjadi interpretasi antara penulis dan pembaca nantinya. Pengertian operasional variable dalam tesis ini diuraikan sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan diartikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, maju mundurnya suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen yang diberlakukan. Yang perlu diperhatikan dalam penataan manajemen adalah skill yang memadai.
2. Tingkat kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk atau jasa yang telah digunakan. Dalam hal ini tingkat kepuasan

juga dapat diartikan sebagai perbedaan daya guna yang dirasakan oleh konsumen dan harapan yang ada.

3. Pemenuhan informasi merupakan terpenuhinya kebutuhan akan pengolahan informasi yang diakses oleh pengunjung perpustakaan.

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, apabila seorang ingin meneliti semua elemen yang ada di dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini yaitu seluruh masyarakat sekolah, baik itu kepala sekolah, guru, siswa maupun tenaga kependidikan lainnya yang berada di SMP 3 Burau. Adapun jumlah masyarakat sekolah yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan yaitu semua masyarakat sekolah dalam hal ini peserta didik berjumlah 413, tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan berjumlah 33 orang, maka jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 446.

2. Sample

Sample adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data. Sample sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.⁵

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 20

Berdasarkan pernyataan tersebut, sample digunakan apabila jumlah populasi yang akan diteliti cukup banyak. Metode yang digunakan untuk menentukan sample dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*. *Prababilality sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur, populasi untuk menjadi anggota sample.

Adapun yang menjadi sample dalam penelitian ini yaitu masyarakat sekolah yang memanfaatkan jasa perpustakaan, cara penentuan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan:

e = Taraf kesalahan 0,1 atau 10%⁶

n = Ukuran sample

N = Ukuran Populasi

Berdasarkan rumus jumlah sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{4}{1+(4 \cdot 0,1^2)}$$

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

$$n = 89,2 \text{ (89)}$$

Dengan demikian sampel dalam penelitian penelitian sebanyak 89 responden.

⁵ Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011). h. 158.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2017),h.87

Tabel 3.1
Daftar Nama Responden

No	Nama	Profesi	Jenis Kelamin
1	Husmawati, S.Pdi	Tenaga Pendidik	P
2	Reski Ulandari, S.Sos	Tenaga Kependidikan	P
3	Alamsyah, S.Ag	Tenaga Pendidik	L
4	Risnawati, S.Pd	Tenaga Pendidik	P
5	Marliana Lembo, S.AK	Tenaga Pendidik	P
6	Hildawati, SE	Tenaga Pendidik	P
7	Musdalifah, S.Pd	Tenaga Pendidik	P
8	Eka, S.Kom	Tenaga Kependidikan	P
9	Bernis, S.SE	Tenaga Pendidik	P
10	Welta, S.Si	Tenaga Pendidik	P
11	Drs. Burhanuddin	Tenaga Kependidikan	L
12	Harjuna, S.Pd	Tenaga Pendidik	P
13	Mariana, S.Si	Tenaga Pendidik	P
14	Lukman. S.pd	Tenaga Pendidik	L
15	Muhammad Rizky	Siswa	L
16	Artitno	Siswa	P
17	Kirana Saputri	Siswa	P
18	Veisa Az Zahra Ramadani	Siswa	P
19	Nurkabila	Siswa	P
20	Rapli	Siswa	L
21	Nesarianta	Siswa	L
22	Nabila Putri Ananda	Siswa	P
23	Nabil	Siswa	L
24	Safitri	Siswa	P
25	Rianti	Siswa	P
26	Muhammad Al Fauzan	Siswa	L
27	Muh. Arif Ramadhan	Siswa	L
28	Hasdi	Siswa	L
29	Rahman	Siswa	L
30	irfan	Siswa	L
31	Dimas Arya Dinata Pasha	Siswa	L

32	Iswar	Siswa	L
33	Saiful Arifin	Siswa	L
34	M.Aizat Adianto	Siswa	L
35	Sinta	Siswa	P
36	Lilfa	Siswa	P
37	Riski Ahraini Z	Siswa	P
38	Sovi Navita	Siswa	P
39	Siti Almaida	Siswa	P
40	Anggun	Siswa	P
41	Abdul Gafur	Siswa	L
42	Hajran Sahrani	Siswa	P
43	Husain	Siswa	L
44	Muh. Fahrul Al-Fajr	Siswa	L
45	M. Rechan	Siswa	L
46	Abdullah Rahman	Siswa	L
47	Rasyah Hidayat	Siswa	L
48	Nurfadilah Anisa	Siswa	P
49	Ahmad Ahaby J	Siswa	L
50	Miki Ardiyansyah	Siswa	L
51	Rehan Rahmat	Siswa	L
52	Siskawati Nur	Siswa	P
53	Riana	Siswa	P
54	Selfiana	Siswa	P
55	Prisilia Putri	Siswa	P
56	Risa Ananda Putri	Siswa	P
57	Ginka Athalah	Siswa	P
58	Waldi	Siswa	L
59	Nurhanisa	Siswa	P
60	Asnur	Siswa	L
61	Ishak, S.SI,. M.Si	Tenaga Pendidik	L
62	Nurmi, SE	Tenaga Pendidik	P
63	Titin, S.Kom	Tenaga Pendidik	P
64	Hamiati, S.Pd	Tenaga Pendidik	P
65	Fitriani, S.Pd	Tenaga Kependidikan	P
66	Firmansyah, S.Si	Tenaga Pendidik	L
67	Saskia	Siswa	P

68	Akram	Siswa	L
69	Kiki Pratiwi	Siswa	P
70	Siskawati	Siswa	P
71	Aldifa Friska	Siswa	P
72	Anita Sri Dayanti	Siswa	P
73	Ani Safira	Siswa	P
74	Apri Seli	Siswa	P
75	Asril Syair	Siswa	P
76	Ayu Sri Nureni	Siswa	P
77	Besse Harnaisyaah	Siswa	P
78	Candra Fikra	Siswa	L
79	Ervansyah	Siswa	L
80	Fahda Najwa	Siswa	P
81	Elsa	Siswa	P
82	Keysia	Siswa	P
83	A. Fadillah M	Siswa	P
84	Dwi Hamdani T	Siswa	P
85	Tasya	Siswa	P
86	Laura	Siswa	P
87	Putri Fitra Lestari Mandao	Siswa	P
88	Tiara Friska Grasela	Siswa	P
89	Abdul Aksan	Siswa	L

Sumber Data SMP Negeri 3 Burau Tahun 2020

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik.⁷

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan *Skala Likert*

⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2017) h. 136

Tabel. 3.2
Kisi- kisi Penyusunan Instrumen Variabel X
(Layanan Perpustakaan)

Variabel	Dimensi	Indikator	No item		Jumlah
X	Layanan Perpustakaan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1,4,6	3	4
		2. DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	2	11	2
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	5	7	2
		4. Empati	8, 10	14	3
		5. Buktilangsung (<i>Tangibles</i>)	9, 13	12	3

Tabel. 3.3
Kisi- kisi Penyusunan Instrumen Variabel Y
(Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan)

Variabel	Dimensi	Indikator	No item		Jumlah
			Positif	Negatif	
Y	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	1. <i>Access to information</i>	1,6,10	4	4
		2. <i>Affect of service</i>	2, 7, 5	8	4
		3. <i>Personal control</i>	3, 9, 12	14	4
		4. <i>Library as place</i>	11, 15	13	3

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- R = Ragu-ragu
- Ts = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* yang mempunyai pedoman skala pengukuran responden dengan bobot rendah diberikan skor 1 (satu) dan jawaban responden yang paling tinggi diberikan skor 5 (lima). Dalam jawaban pertanyaan akan berlaku pembobotan skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Ragu-ragu (R) skor 3
4. Tidak Setuju (TS) skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

F. Validitas dan Realiabitas Instrumen

Instrumen sebagai alat pengukur data pada hakikatnya adalah mengukur variabel penelitian. Sebagai alat ukur data, instrument sangat penting peranannya sebab tanpa instrumen yang baik penelitian tidak dapat memperoleh data yang betul-betul dapat dipercaya sehingga mengakibatkan kesimpulan penelitian yang keliru.⁸ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dan angket.

Mengingat pengumpulan data menggunakan angket, maka kualitas angket dan kesanggupan responden dalam menjawab pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Apabila alat yang digunakan dalam proses

⁸ A. Kadir Ahmad, *Dasar-dasar Metode Penelitian Kuantitatif* (Makassar: Indonesia Media Center, 2013), h. 106.

pengumpulan data tidak valid, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pernyataan yang digunakan dalam koesioner.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu angket. Suatu angket dinyatakan valid jika pernyataan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Dalam pengujian validitas pada instrumen penelitian ini menggunakan validasi item dengan cara memberikan koesioner kepada orang lain dalam hal ini yang tidak termasuk responden dalam penelitian, dengan tujuan untuk menguji instrument penelitian layak atau tidak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data. Adapun tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,5. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau gugur maka dilakukan perbandingan antara koefisien r hitung dengan koefisien r table. Jika r hitung $>$ r table berarti item valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r table berarti item tidak valid. Kepuasan validitas item angket dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3. 4
Hasil Uji Validitas Variabel X (Layanan Perpustakaan)

Item	r hitung	r table	keterangan
X1	,433	0,207	Valid
X2	,610	0,207	Valid
X3	,272	0,207	Valid
X4	,633	0,207	Valid

X5	,555	0,207	Valid
X6	,628	0,207	Valid
X7	,483	0,207	Valid
X8	,641	0,207	Valid
X9	,547	0,207	Valid
X10	,540	0,207	Valid
X11	,519	0,207	Valid
X12	,554	0,207	Valid
X13	,364	0,207	Valid
X14	,427	0,207	Valid

(Sumber: Hasil pengolahan data SPSS Versi 22 tahun 2020)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel layanan perpustakaan, sesuai dengan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah item pernyataan angket pada variabel layanan perpustakaan sebanyak 14 item pernyataan, dan berdasarkan hasil pengolahan data maka dari 14 item pernyataan di atas dikatakan valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat dikatakan tidak ada item pernyataan yang tidak valid.

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan)

Item	r hitung	r table	keterangan
X1	,657	0,207	Valid
X2	,583	0,207	Valid
X3	,689	0,207	Valid

X4	,493	0,207	Valid
X5	,675	0,207	Valid
X6	,692	0,207	Valid
X7	,632	0,207	Valid
X8	,346	0,207	Valid
X9	,543	0,207	Valid
X10	,777	0,207	Valid
X11	,252	0,207	Valid
X12	,716	0,207	Valid
X13	,394	0,207	Valid
X14	,364	0,207	Valid
X15	,623	0,207	Valid

(Sumber: Hasil pengolahan data SPSS Versi 22 tahun 2020)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan pengguna jasa perpustakaan, sesuai dengan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah item pernyataan angket pada variabel kepuasan pengguna jasa perpustakaan sebanyak 15 item pernyataan, dan berdasarkan hasil pengolahan data maka dari 15 item pernyataan di atas dikatakan valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel. Jadi dapat dikatakan tidak ada item pernyataan yang tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Tuntutan bahwa instrument evaluasi harus valid menyangkut harapan yang diperolehnya data yang valid, sesuai dengan kenyataan.

Jika validitas terkait dengan ketepatan objek yang tidak lain adalah tidak menyimpangnya data dari kenyataan, artinya bahwa data tersebut benar.⁹

Untuk mengetahui alat ukur yang digunakan reliable menggunakan rumus koefisiensi *Alpha Cronbach* angket dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* >0,6.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Layanan Perpustakaan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	14

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh koefisien alpha yaitu 0,783. Sesuai kriteria nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Maka hasil dari data angket variabel layanan memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat dipercaya.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	15

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh koefisien alpha yaitu 0,844. Sesuai kriteria nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Maka hasil dari data angket variabel kepuasan pengguna jasa memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat dipercaya.

⁹ Arikunto, *Prosedur Penelitian*. h. 201

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang lengkap dan akurat sehingga dapat memberi gambaran atau informasi yang terkait dengan kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Angket

Angket merupakan salah satu alat pengumpulan data penelitian yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang harus dijawab atau dilengkapi oleh responden (objek penelitian) dengan cara memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat responden. Kemudian dilihat dari bentuknya maka angket di bagi menjadi dua bagian yaitu angket tertutup dan angket terbuka. Angket tertutup responden tidak mempunyai pilihan lain dalam memberikan jawabannya selain jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Sedangkan angket terbuka yaitu responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan jalan pikirannya.¹⁰

Tujuan penyebaran angket ini ialah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 34

observasi digunakan bila, peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.¹¹

3. Dokumentasi

Dokumen adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber berupa catatan, buku, majalah, agenda yang tertulis, terceratak, atau terekam. Dalam pengumpulan data terkait dengan masalah yang akan dibahas, penulis melakukan penelusuran dokumen-dokumen yang terdapat pada perpustakaan yang menjadi objek penelitian.¹²

H. Teknik Analisis Data

Fokus dalam penelitian ini adalah pengukuran tingkat kepuasan layanan perpustakaan dan pengaruh antara dua variable dengan menggunakan teknik analisis statistik inferensial, analisis korelasi dan regresi linear.

Regresi linear merupakan alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh anantara satu dengan beberapa variable. Variable yang mempengaruhi disebut sebagai variabel bebas atau variable independen kemudian variable yang dipengaruhi sering disebut sebagai variable terikat atau variable dependen.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan rumus frekuensi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa yaitu:

$$\text{Rumus Frekuensi : } p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 203

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 138

P = Frekuensi yang sedang dicari

N = jumlah frekuensi atau jumlah responden

F = angka presentase.

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yang didasarkan pada hubungan satu variabel independen dengan satu variabel dependen, menggunakan persamaan regresi sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variable Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Variable X

x = Variable Independen

Selain itu teknik analisis data menggunakan rumus *korelasi product moment*, peneliti juga menggunakan bantuan program *SPSS versi 22*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah SMP Negeri 3 Burau

SMP Negeri 3 Burau terletak pada wilayah arah utara. Lokasi SMP Negeri 3 Burau diapit antara pantai dan pegunungan. Tepatnya terletak di Jl. Dg. Sibali, Desa Jalajja, Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur. Mata pencaharian masyarakat di sekitarnya sangat majemuk. Ada yang berprofesi sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil), pedagang, nelayan dan mayoritas sebagai buruh dan tani.

Sekolah ini didirikan pada tahun 2006 atas kerjasama pemerintah Australia dan pemerintah Indonesia, SMP Negeri 3 Burau mulai beroperasi pada tahun 2007 dengan jenjang akreditasi negeri dan status kepemilikan pemerintah, luas tanah 19895 m² dan luas seluruh bangunan 12573 m².

Keadaan di sekolah SMP Negeri 3 Burau cukup baik, dimana kepala sekolah dapat menjalankan peran, tugas, dan tanggung jawab sebagai pemimpin serta adanya guru-guru yang dapat mengarahkan peserta didik untuk dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan arahan para guru. SMP Negeri 3 Burau sebagai wadah pendidikan formal selama berdirinya telah mengalami beberapa kali pergantian kepala sekolah.¹

Adapun nama-nama Kepala sekolah SMP Negeri 3 Burau dan periode tugas masing-masing adalah sebagai berikut:

¹ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Kamis, Jam 9.03 Tanggal 8 Oktober 2020

Tabel 4.1

Kepala Sekolah yang Pernah Menjabat di SMP Negeri 3 Burau²

NO	Nama	Periode
1	Drs. H. Muhammad Tahir., M.M	2006-2010
2	Drs. Ismail Halide.,M.M	2010-2015
3	Kaslam., S.Pd	2015- Sampai Sekarang

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI SMP NEGERI 3 BURAU³

Keberadaan SMP Negeri 3 Burau cukup strategis karena pada tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan, sehingga Peserta didik dapat tiba di sekolah

² Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 9.03 Tanggal 19 Oktober 2020

³ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 16.03 Tanggal 19 Oktober 2020

dengan tepat waktu. Di samping itu, sarana dan prasarananya sudah memenuhi kriteria untuk di gunakan sebagai tempat belajar.

Dengan jumlah enam ruang belajar, satu ruang mushollah, satu ruang laboratorium, satu ruangan osis, rumah jaga satu unit, dan satu unit perpustakaan, pada saat itu perpustakaan dikelola oleh Seorang tenaga kependidikan yang bernama Buana, perpustakaan saat itu dikelola dengan jumlah koleksi 512 eksamplar koleksi perpustakaan yang terdiri dari buku paket dan koleksi bacaan lainnya, sarana dan prasarana seperti meja baca, serta rak pada saat itu masih tergolong belum cukup memadai karena pada saat itu SMP Negeri 3 Burau masih proses pembenahan.⁴

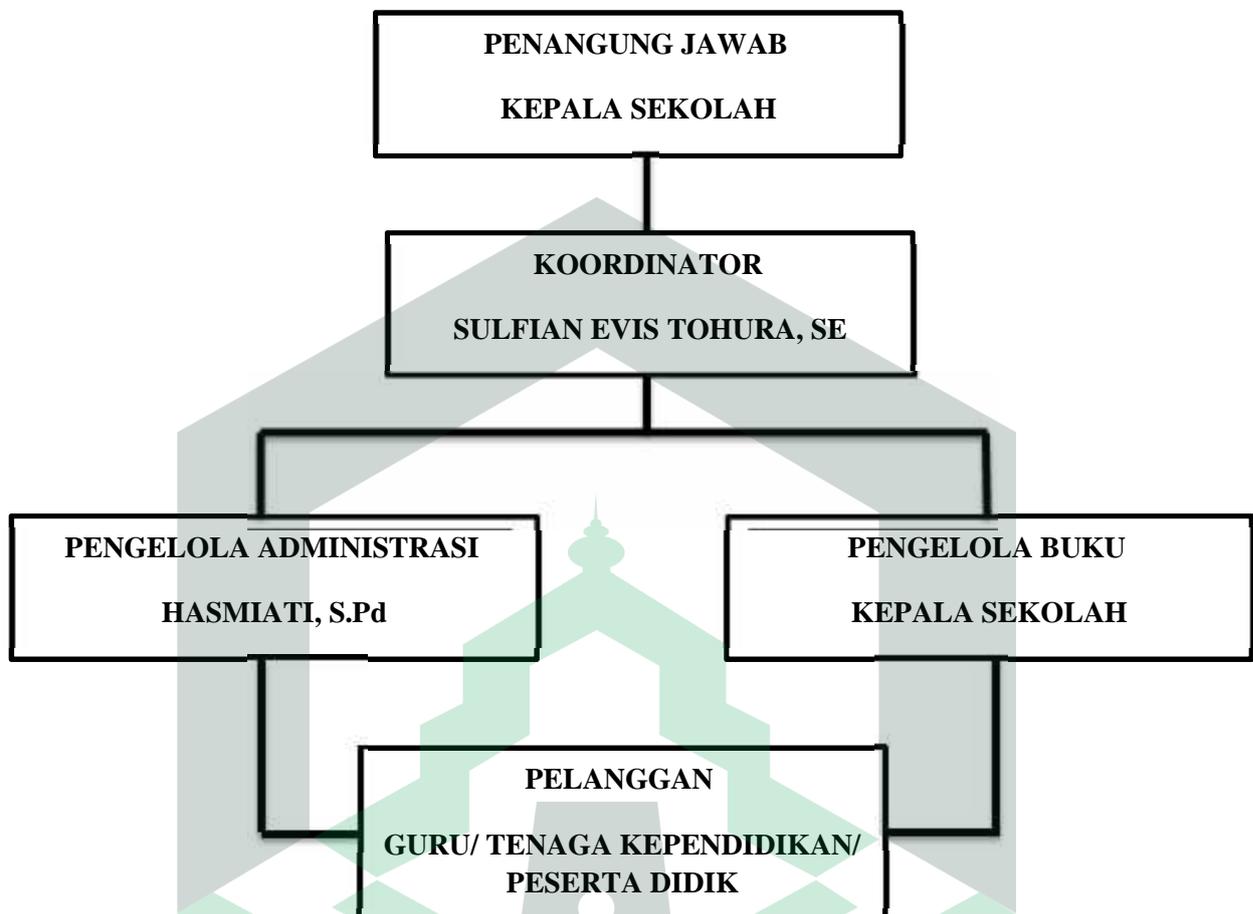
Pengelola perpustakaan yang mengelola perpustakaan pertama kali yaitu Buana, S.Pd selama dua tahun pada tahun 2007 sampai awal 2009, kemudian digantikan oleh dua pengelola sampai saat ini yaitu Naumi Payung A, Ma.pust, dan Hasmiati, S.pd yang dikoordinatori oleh Sulfian Evis Tohura, SE. Jumlah koleksi yang dikelola pada saat ini yakni tahun 2020 sebanyak 1067 eksamplar koleksi yang terdiri dari buku paket dan buku bacaan lainnya dan dilengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa perpustakaan.

a. Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Struktur organisasi diperlukan untuk memberikan wadah, tujuan, misi dan tugas pokok dan fungsi yang diselenggarakan yang berlangsung secara terus menerus.

⁴ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 10.05 Tanggal 19 Oktober 2020

Gambar 4.2
STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN
SMP NEGERI 3 BURAU



b. Visi, Misi dan tujuan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Perpustakaan sekolah dalam menjalankan fungsinya dalam menunjang tujuan dibidang pendidikan visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

Mampu berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan mengembangkan perpustakaan menjadi pusat belajar sekolah”

Misi:

- 1) Meningkatkan kualitas yang diberikan terutama dalam memenuhi kebutuhan atau kelengkapan sarana belajar guna mencapai tujuan pendidikan sekolah.
- 2) Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca khususnya serta mendayagunakan budaya tulis dalam segala sektor kehidupan.⁵

Tujuan:

Mencerdaskan kehidupan bangsa dengan meningkatkan minat baca melalui perpustakaan.

c. Sarana dan prasarana

Tabel 4.2
Sarana dan Prasarana
Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau⁶

NO	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Rak buku biasa	8	
2	Rak majalah, tabloid, atlas, dan lain-lain	1	
3	Rak surat kabar	1	
4	Lemari kaca untuk penyimpanan media belajar dan audio	1	
5	Meja baca	12	
8	Lemari/laci katalog	1	
9	Lemari arsip	1	
10	Kursi tamu	1	
11	Jam dinding	1	
12	Laptop	2	

⁵ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 10.05 Tanggal 12 Oktober 2020

⁶ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 10.26 Tanggal 12 Oktober 2020

d. Tugas dan fungsi perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Fungsi dan wewenang perpustakaan SMP Negeri 3 Burau merupakan sub bagian dalam lingkup sekolah, dimana perpustakaan SMP Negeri 3 Burau tersebut berfungsi untuk memberikan jasa layanan informasi pada pengguna jasa perpustakaan melalui koleksi yang dimilikinya.

Secara organisasi perpustakaan SMP Negeri 3 Burau mengembangkan beberapa tugas pokok, adapun tugas pokok dari perpustakaan SMP Negeri 3 Burau antara lain:

- 1) Sebagai tempat belajar dan pembelajaran di SMP Negeri 3 Burau.
- 2) Merawat dan memelihara bahan pustaka.
- 3) Menginventarisasi bahan pustaka.
- 4) Membuat daftar kunjungan.
- 5) Membuat daftar peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- 6) Menyediakan bahan pustaka, informasi sesuai dengan kurikulum sekolah.
- 7) Mengelola dan mengorganisasikan bahan pustaka dengan sistem tertentu sehingga dapat memudahkan para pengguna jasa perpustakaan.
- 8) Melaksanakan perpustakaan yang sederhana, mudah dan menarik.
- 9) Menambah koleksi secara berkala untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan
- 10) Melaksanakan layanan perpustakaan yang sederhana, mudah dan menarik,
- 11) Meningkatkan minat baca para pengguna jasa perpustakaan
- 12) Menerbitkan kartu anggota perpustakaan bagi peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan

Adapun tugas lain dari pengelola perpustakaan yang berskala panjang yaitu:

- 1) Terciptanya ruang perpustakaan yang kondusif dan menyenangkan.
- 2) Merealisasikan kualitas dan kuantitas buku minimal 2000 judul buku.
- 3) Menerapkan sistem Layanan perpustakaan berbasis ICT.⁷

2. Gambaran Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

a. Sistem Layanan

Berdasarkan hasil penelitian sistem layanan yang diterapkan di SMP Negeri 3 Burau yaitu menerapkan sistem layanan terbuka untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan yang memanfaatkan jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.

b. Jenis layanan

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa jenis layanan yang diterapkan di SMP Negeri 3 Burau diantaranya yaitu:

- 1) Layanan Sirkulasi
- 2) Layanan Referensi
- 3) Layanan Baca
- 4) Layanan bimbingan pengguna jasa perpustakaan (*User Education*)

c. Koleksi perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian teknik pengadaan koleksi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yaitu:

- 1) Pembelian
- 2) Kerjasama dengan penerbit

⁷ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Senin, Jam 10.05 Tanggal 12 Oktober 2020

3) Kerjasama dengan pemerintah dan perpustakaan lain.

Dengan tujuan agar koleksi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau selalu *up to date* dan hal ini merupakan salah satu karakteristik perpustakaan yang baik.

d. Jam layanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau pengelola perpustakaan membuka jam pelayanan berdasarkan jam buka dan tutup sekolah.

1) Senin s.d. Kamis:

Jam 07.20-12.00

Jam 12.00-13.00 istirahat

Jam 13.00- 16.00

2) Jum'at

Jam 07.30-12.00

Jam 12.00-13.00 istirahat

3) Sabtu s.d Minggu Libur

e. Pengguna jasa Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau adapun yang pengklasifikasian pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yaitu:

1) Peserta didik kelas VII Sampai dengan IX.

2) Tenaga Pendidik.

3) Tenaga Kependidikan.⁸

⁸ Data Observasi Diperoleh Pada Hari Rabu, Jam 09.00 Tanggal 14 Oktober 2020

3. Tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau maka peneliti menguraikan hasil penelitian layanan perpustakaan sebagai variabel (X) dan kepuasan pengguna jasa layanan sebagai variabel (Y), yang informasinya dapat diperoleh dari jawaban angket yang terdiri dari 89 responden sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tabulasi Jawaban Responden Indikator Keandalan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Total	Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)				
1	Pengelola perpustakaan memberikan layanan yang maksimal	0	0	1	16	72	427	85.40	95.96	Sangat Baik
2	Pengelola perpustakaan melayani pengguna jasa perpustakaan dengan cepat	0	1	8	21	59	405	81.00	91.01	Sangat Baik
3	Pengelola perpustakaan bersikap adil kepada seluruh pengguna jasa perpustakaan	0	2	7	16	64	409	81.80	91.91	Sangat Baik
4	Layanan	0	1	29	44	15	340	68.00	76.40	Cukup

perpustakaan kurang memuaskan									
Rata - rata tanggapan responden							79.05		

Kategori:

- | | | | |
|--------|-------------|--------|--------|
| 1. 90% | Sangat Baik | 3. 70% | Cukup |
| 2. 80% | Baik | 4. 60% | Kurang |

Tabel 4.4
Tabulasi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Pengelola perpustakaan merespon dengan baik ketika menerima saran dan kritik dari pengguna jasa perpustakaan	0	0	13	20	56	399	79.80	89.66	Baik
2	Pengelola perpustakaan tidak merespon saran dan kritik dari pengguna jasa perpustakaan	0	0	25	43	21	352	70.40	79.10	Cukup
Rata - rata tanggapan responden							75.10			

Kategori:

- | | | | |
|--------|---------------|--------|----------|
| 1. 90% | = Sangat Baik | 3. 70% | = Cukup |
| 2. 80% | = Baik | 4. 60% | = Kurang |

Tabel 4.5
Tabulasi Jawaban Responden Indikator Jaminan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Total	Nilai		Kriteria
		STS	TS	R	S	STS	Rata-Rata		%		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)					
1	Pengelola perpustakaan mampu memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat berkunjung di perpustakaan	0	2	6	22	59	405	81.00	91.01	Sangat Baik	
2	Pegelola perpustakaan terkadang tidak memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat menemukan kendala di perpustakaan	0	0	18	49	22	360	72.00	80.90	Baik	
Rata - rata tanggapan responden								76.50			

Kategori:

- | | | | |
|--------|---------------|--------|----------|
| 1. 90% | = Sangat Baik | 3. 70% | = Cukup |
| 2. 80% | = Baik | 4. 60% | = Kurang |

Tabel 4.6
Tabulasi Jawaban Responden Indikator Empati

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Pengelola sangat ramah kepada pengguna jasa perpustakaan	0	1	2	19	67	419	83.80	94.16	Sangat Baik
2	Pengelola perpustakaan dapat membangun komunikasi yang baik kepada pengguna jasa perpustakaan	0	1	7	22	59	406	81.20	91.24	Sangat Baik
3	Pengelola perpustakaan tidak ramah saat melakukan pelayanan	0	0	16	20	53	393	78.60	88.31	Baik
Rata - rata tanggapan responden								81.20		

Kategori:

1. 90% = Sangat Baik

2. 80% = Baik

3. 70%

4. 60%

= Cukup

= Kurang

Tabel 4.7
Tabulasi Jawaban Responden Indikator Bukti Langsung

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Fasilitas perpustakaan kurang lengkap	0	0	8	32	49	397	79.40	89.21	Baik
2	Lokasi perpustakaan strategis	0	0	16	20	53	393	78.60	88.31	Baik
3	Fasilitas perpustakaan kurang lengkap	0	0	28	42	19	347	69.40	77.98	Cukup
Rata - rata tanggapan responden								75.80		

Kategori:

1. 90% = Sangat Baik

2. 80% = Baik

3. 70%

4. 60%

= Cukup

= Kurang

Tabel 4.8
Tabulasi Jawaban Responden Indikator *Access to Information*

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Pengguna jasa perpustakaan mudah mengakses informasi	0	0	5	22	62	413	82.60	92.81	Sangat Baik
2	Layanan perpustakaan mudah digunakan oleh setiap pengguna jasa perpustakaan	0	0	10	20	59	405	81.00	91.01	Sangat Baik
3	Pengguna jasa perpustakaan sulit mengakses informasi	0	4	13	22	50	385	77.00	86.52	Baik
4	Kejelasan petunjuk dan panduan pengguna fasilitas layanan perpustakaan	0	0	22	36	31	365	73.00	82.02	Baik
Rata - rata tanggapan responden								78.40		

Kategori:

- | | | | |
|--------|---------------|--------|----------|
| 1. 90% | = Sangat Baik | 3. 70% | = Cukup |
| 2. 80% | = Baik | 4. 60% | = Kurang |

Tabel 4.9
Tabulasi Jawaban Responden Indikator *Affect of service*

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Pengguna merasa layanan yang diberikan perpustakaan memuaskan	0	4	2	24	59	405	81.00	91.01	Sangat Baik
2	Pengelola perpustakaan senang tiasa ramah dalam melayani pengguna jasa perpustakaan	1	2	10	15	61	400	80.00	89.89	Baik
3	Jam buka layanan perpustakaan sudah maksimal	0	0	7	24	58	407	81.40	91.46	Sangat Baik
4	Layanan perpustakaan kurang memuaskan	0	0	20	41	28	364	72.80	81.80	Baik
Rata - rata tanggapan responden								78.80		

Kategori:

3. 90% = Sangat Baik

4. 80% = Baik

3. 70% = Cukup

4. 60% = Kurang

Tabel 4.10
Tabulasi Jawaban Responden Indikator *Personal Cotrol*

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah menggunakan katalog dalam mencari informasi	0	0	17	26	46	385	77.00	86.52	Baik
2	Pengelola perpustakaan paham setiap kebutuhan pengguna jasa perpustakaan	1	0	10	21	57	400	80.00	89.89	Baik
3	Pengelola selalu siaga dalam merespon keinginan pengguna jasa perpustakaan	0	2	12	25	50	390	78.00	87.64	Baik
4	Layanan diberikan tidak sesuai kebutuhan pengguna jasa perpustakaan	0	1	14	46	28	368	73.60	82.70	Baik
Rata - rata tanggapan responden								77.15		

Kategori:

- | | | | |
|--------|---------------|--------|----------|
| 1. 90% | = Sangat Baik | 3. 70% | = Cukup |
| 2. 80% | = Baik | 4. 60% | = Kurang |

Tabel 4.11
Tabulasi Jawaban Responden Indikator *Library as Place*

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden						Nilai Rata-Rata	%	Kriteria
		STS	TS	R	S	SS	Total			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
1	Perpustakaan adalah tempat yang tenang untuk berkonsentrasi	0	1	11	18	59	402	80.40	90.34	Sangat Baik
2	Perpustakaan adalah tempat timbulnya kreatifitas	0	1	3	16	69	420	84.00	94.38	Sangat Baik
3	Perpustakaan adalah tempat yang bising	0	0	12	45	32	376	75.20	84.49	Baik
Rata - rata tanggapan responden								79.87		

Kategori:

1. 90% = Sangat Baik

2. 80% = Baik

3. 70% = Cukup

4. 60% = Kurang

4. Pengaruh layanan perpustakaan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau

Analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis data melalui *spss versi 22*, sebuah program komputer yang sudah dirancang sedemikian rupa untuk menghitung nilai-nilai yang diperoleh dari hasil koesioner sehingga menghasilkan hasil yang lebih akurat. Perolehan hasil analisis data dengan menggunakan program *spss versi 20* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Korelasi

		layanan	kepuasan
layanan	Pearson Correlation	1	.76**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	89	89
kepuasan	Pearson Correlation	.76**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	89	89

(sumber data: Pengolahan data *spss* versi.22, Tahun2020)

Dari tabel di atas diperoleh nilai *pearson corelation* sebesar 0,76 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, dapat dikatakan bahwa variabel layanan perpustakaan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan sebesar 0,76, nilai ini berada pada level baik artinya layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan baik. Hasil pengujian pengaruh yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13**Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.306	5.387		1.171	.245
Layanan Perpustakaan	.976	.088	.767	11.140	.000

(sumber data: Pengolahan data spss versi.22, Tahun2020)

Dari tabel tersebut dapat diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 6.306 + 0,976X$$

Dimana nilai 6,306 menunjukkan variabel X yaitu layanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan, nilai konstanta layanan perpustakaan sebesar 6,306 menunjukkan bahwa semakin baik suatu layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

B. Pembahasan

1. Gambaran layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau
 - a. Sistem layanan

Dalam pelaksanaan tugasnya perpustakaan SMP Negeri 3 Burau menggunakan sistem layanan terbuka, yang mana setiap pengguna jasa perpustakaan dapat secara langsung mencari koleksi di perpustakaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Layanan di perpustakaan SMP Negeri 3 burau selama masa pandemi, petugas perpustakaan melakukan pelayanan dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada untuk membatu para pengguna jasa perpustakaan baik itu tenaga pendidik, tenaga kependidikan maupun peserta didik, dengan cara pengelola

membuat grup *whatsapp* untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan. Selain itu juga pengelola perpustakaan tetap membuka layanan perpustakaan pada masa pandemi dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Apabila sewaktu-waktu pengguna perpustakaan membutuhkan informasi yang dibutuhkan.

Layanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada pengelola perpustakaan, layanan di SMP Negeri 3 Burau menerapkan sistem layanan terbuka, yang mana sistem layanan terbuka ini memberi peluang kepada setiap pengguna jasa perpustakaan mencari atau menelusuri informasi pada rak koleksi yang ada di perpustakaan, selain itu juga layanan yang terapkan oleh perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yakni layanan terbuka memudahkan para pengguna jasa layanan menelusur informasi dengan bantuan dan bimbingan dari pengelola perpustakaan, layanan yang diterapkan oleh perpustakaan ini dibuat berdasarkan kesepakatan antara pengelola perpustakaan dengan para pengguna jasa perpustakaan dalam hal ini para tenaga pendidik, dan tenaga kepedidikan.

Dengan diterapkannya layanan ini pengguna jasa perpustakaan dapat dengan bebas mencari koleksi sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna perpustakaan, tanpa adanya pengawasan langsung dari pihak pengelola perpustakaan, tapi secara tidak langsung pengelola tetap memperhatikan setiap pengguna jasa perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan, selain itu juga pengelola perpustakaan biasanya menanyakan perihal apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan. Contohnya apabila pengguna jasa perpustakaan

mengalami kesulitan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan pengelola perpustakaan dapat memberinya bantuan dengan cara mengarahkan kartu katalog. Karena dengan menggunakan kartu katalog dapat memudahkan para pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi karena pada kartu katalog semua buku sudah di klasifikasi berdasarkan disiplin ilmunya.

Berdasarkan keterangan dari pengelola perpustakaan layanan ini bertujuan untuk memudahkan para pengguna jasa perpustakaan dalam menelusur informasi serta memberikan kebebasan kepada setiap pengguna jasa layanan dalam mencari informasi sesuai kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan keterangan dari pengelola perpustakaan layanan ini bertujuan untuk memudahkan para pengguna jasa perpustakaan dalam menelusur informasi serta memberikan kebebasan kepada setiap pengguna jasa layanan dalam mencari informasi sesuai kebutuhan masing-masing, oleh karenanya sebagai pustakawan harus mengerti dan memahami rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas.

Meskipun banyak keuntungan yang diperoleh dari sistem layanan terbuka, akan tetapi terdapat kekurangan akibat sistem terbuka, diantaranya sebagai berikut:

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak menjadi tidak tersusun sesuai aturan karena pemustaka mengembalikan buku tersebut semaunya saja
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar pemustaka lebih leluasa untuk mencari buku

4. Membutuhkan keamanan yang lebih tinggi dan lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka tidak menimbulkan peningkatan kehilangan atau perusakan bahan pustaka.

Jadi dapat dikatakan bahwa sistem layanan terbuka merupakan sistem yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan dari jajaran koleksi yang telah tersusun di rak. Akan tetapi sistem layanan terbuka membutuhkan keamanan yang baik dan juga keamanan yang tinggi, agar peluang kehilangan koleksi ataupun kerusakan pada koleksi perpustakaan menjadi rendah. Dengan begitu perpustakaan akan maju dan memberikan keuntungan baik bagi pustakawan itu sendiri maupun bagi pemustaka yang mencari informasi di perpustakaan tersebut.

b. Jenis Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian di SMP Negeri 3 Burau, ada beberapa layanan yang disediakan oleh pihak pengelola perpustakaan kepada para pengguna jasa layanan perpustakaan, dalam hal ini tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, yang pertama layanan baca, layanan baca ini merupakan layanan yang disediakan kepada para pengguna jasa perpustakaan untuk memperoleh isi dari koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, Koleksi yang ada di perpustakaan tentu saja dikunjungi oleh pengunjung yang membutuhkan. Untuk itu, pengelola harus memberikan pelayanan yang baik dan optimal pada pengunjung agar koleksi yang ada digunakan oleh pengguna jasa layanan saat melakukan kunjungan ke perpustakaan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen. Pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pengelola perpustakaan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada setiap pengguna jasa perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal. Kegiatan pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pengelola perpustakaan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan tidak terjadi pada semua aspek pelayanan. Aspek pelayanan yang telah ada di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yakni, teknik pelayanan, usaha memaksimalkan fungsi perpustakaan, dan jumlah pengelola perpustakaan dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan langsung, pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan bimbingan pada pengunjung masih sementara dilakukan. Dalam memberikan pelayanan sirkulasi, pengelola perpustakaan menggunakan program Access untuk membantu pengunjung yang kesulitan menemukan koleksi. Pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan tidak lain bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pengunjung dalam menemukan koleksi atau informasi yang dibutuhkan.

Jenis pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau sesuai dengan jenis pelayanan yang semestinya, pelayanan langsung adalah meliputi pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pengguna atau pembaca.

Sedangkan pelayanan tidak langsung adalah bentuk pelayanan yang mempunyai sifat tidak langsung atas terjadinya transaksi antara pengelola perpustakaan dengan penggunanya. Semua pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan mutu perpustakaan pada mata pengunjug karena pelayanan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat keberhasilan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara pengelola perpustakaan dengan pengguna jasa perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

Seperti pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau hanya berupa pelayanan langsung seperti yang telah ada sebelumnya, untuk itulah bentuk pelayanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau menerapkan sistem layanan terbuka kepada pengguna jasa layanan. Akan tetapi, dalam segi teknik yang digunakan pengelola menarik perhatian pengunjug, usaha memaksimalkan fungsi koleksi, dan jumlah pengelola telah mengalami perkembangan karena lebih meningkat jika dibandingkan dengan keadaan sebelumnya.

c. Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Hasil penelitian tentang koleksi perpustakaan sebagai unsur yang memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi pengelola dalam pengadaan koleksi perpustakaan melibatkan kepala sekolah dan

dewan guru, penggunaan teknik yang telah direncanakan, jumlah dan fungsi koleksi. Keterlibatan guru mata pelajaran dalam pengadaan koleksi berupa pengidentifikasian koleksi yang akan diadakan. Dengan melibatkan guru mata pelajaran diharapkan koleksi yang diadakan nantinya tepat guna pada pembelajaran. 95 Penggunaan teknik yang telah direncanakan mesti dilakukan oleh pengelola perpustakaan atau pihak-pihak yang terlibat dengan serius supaya tujuan pengadaan berhasil optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik pengadaan yang digunakan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau adalah teknik pembelian, kerja sama dengan penerbit, pemerintah, dan perpustakaan lain. Hal ini dilakukan supaya koleksi yang ada di perpustakaan selalu *up to date*, dan ini merupakan salah satu karakteristik perpustakaan yang baik.

Dengan demikian, jelas sekali bahwa penggunaan teknik yang bervariasi merupakan salah satu cara menjadikan perpustakaan sekolah lebih baik. Hal ini merupakan inovasi dalam penggunaan teknik pengadaan koleksi perpustakaan karena teknik pengadaan yang digunakan hanya berupa bantuan dari pemerintah. Dengan penggunaan teknik pengadaan yang bervariasi seperti yang diuraikan di atas akan menghasilkan koleksi yang memadai dan tepat guna pada pembelajaran. Teknik pengadaan yang digunakan tentu saja dilakukan dengan memperhatikan berbagai prinsip pengadaan sehingga koleksi yang diadakan tepat guna dan *up to date*.

Semua bahan pustaka harus dipilih secara cermat, disesuaikan dengan keperluan pengguna jasa perpustakaan dan menurut skala prioritas yang telah

ditetapkan. Skala prioritas untuk masing-masing perpustakaan pada umumnya berbeda. Perbedaan ini dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan karakteristik masyarakat yang dilayani. Pengadaan bahan pustaka didasarkan atas peraturan tertulis yang merupakan kebijakan pengembangan koleksi yang disahkan oleh penanggung jawab lembaga dimana perpustakaan bernaung. Dari prinsip dasar pemilihan koleksi di atas, maka pengelola khususnya bidang pengadaan bahan pustaka agar lebih professional dalam memilih koleksi perpustakaan. Informasi yang disediakan lebih *up to date*. Sehingga pengguna dapat lebih berwawasan luas tentang informasi dan mengikis pengguna perpustakaan yang gagap pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan uraian yang diketengahkan di atas, peneliti beranggapan bahwa pengadaan koleksi perpustakaan SMP Negeri 3 Burau dilakukan dengan berbagai teknik yang didahului dengan perencanaan yang berupa pengidentifikasian kebutuhan dengan melibatkan semua pihak supaya koleksi yang diadakan tepat guna dan *up to date*. Hal ini dilakukan supaya koleksi yang diadakan tepat guna dan bisa mendukung proses pembelajaran. Teknik pengadaan koleksi perpustakaan adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh petugas atau pustakawan dengan cara-cara seperti pembelian, hadiah, atau sumbangan, tukar menukar dengan perpustakaan lain yang sejenis dengan prosedur masing-masing sesuai dengan karakteristik yang dimilikinya.

Dasar pendapat di atas dan hasil penelitian bahwa teknik pengadaan yang ada di SMP Negeri 3 Burau menggunakan teknik pembelian, kerja sama dengan penerbit, kerja sama dengan perpustakaan lainnya, dan melakukan kerja sama dengan pemerintah. Namun, yang paling sering dilakukan adalah teknik

pembelian menggunakan anggaran dana BOS. Teknik pembelian dilakukan oleh pengelola perpustakaan dengan cara melakukan pemesanan pada penerbit atau datang langsung ke toko buku dengan membawa daftar identifikasi koleksi yang akan dibeli.

Bersadarkan hasil observasi diatas peneliti beranggapan bahwa langkah-langkah pembelian yang dilakukan di SMP Negeri 3 Burau, hal ini terlihat dari hasil penelitian bahwa sebelum melakukan pembelian, pengelola perpustakaan mengadakan musyawarah terlebih dahulu dengan melibatkan kepala sekolah, kepala dan pengelola perpustakaan dengan tujuan mengidentifikasi buku apa saja yang akan dibeli dan menentukan ke toko atau penerbit mana akan membelinya, kemudian identifikasi tersebut dicatat pada daftar pesanan, seterusnya pengelola perpustakaan mengirimkan daftar pesanan tersebut ke toko buku atau penerbit yang telah ditentukan atau pengelola perpustakaan datang langsung ke toko buku atau penerbit yang telah ditentukan bersama. Adapun koleksi perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

NO	Koleksi	Jumlah
1	Buku Paket IPS kelas 1	152 Eksamplar
2	Buku Paket IPS kelas 2	129 Eksamplar
3	Buku Paket IPS kelas 3	150 Eksamplar
4	Buku Paket IPA Kelas 1	143 Eksamplar
5	Buku Paket IPA Kelas 2	159 Eksamplar

6	Buku Paket IPA Kelas 3	124 Eksamplar
7	Buku bacaan fiksi	102 Eksamplar
8	Ensiklopedia	58 Eksamplar
9	Majalah anak	34 Eksamplar
10	Kamus	32 Eksamplar

Sumber: Perpustakaan SMP Negeri 3 Buaru tahun 2020

Berdasarkan koleksi pada tabel di atas pengelola perpustakaan juga mengadakan *selving* pada koleksi perpustakaan yang dilakukan setiap seminggu sekali, dengan tujuan agar koleksi tetap ada pada tempat sebelumnya dan mempermudah temu balik informasi bagi pengguna jasa perpustakaan.

d. Jam Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Buaru

Untuk memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan di SMP Negeri 3 Buaru pengelola perpustakaan menyesuaikan pelayanannya sesuai dengan jam buka dan tutup sekolah, agar pelayanan di perpustakaan berjalan seiring dengan jam buka dan tutup sekolah adapun jam pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 3 Buaru yaitu sebagai berikut:

1) Senin s.d. Kamis:

Jam 07.30-12.00

Jam 12.00-13.00 istirahat

Jam 13.00-16.00

2) Jum'at

Jam 07.30-12.00

Jam 12.00-13.00 istirahat

Jam 13.00-15.30

3) Sabtu s.d Minggu libur

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, pengelola perpustakaan berharap dengan dibukanya layanan seperti pada ketentuan jam-jam pelayanan di atas dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pengguna yang melakukan kunjungan ke perpustakaan, serta pengguna perpustakaan benar-benar memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang tersedia seperti koleksi cetak maupun koleksi non cetak. Adapun tingkat frekuensi pelayanan yang berlangsung di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.3
Diagram Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau



Berdasarkan diagram data yang diperoleh dari pihak perpustakaan SMP Negeri 3 Burau dan dituangkan dalam diagram batang dapat dilihat bahwa pusat

layanan terjadi pada hari jumat, dilihat pada angka 60 pengunjung perpustakaan yang melakukan kunjungan pada hari jumat, sedangkan pada hari-hari lainnya dari hari senin sampai pada hari kamis kadang mengalami peningkatan dan mengalami penurunan. Kunjungan yang dilakukan oleh pengguna jasa perpustakaan pada hari jumat meningkat karena pihak pengelola perpustakaan melakukan kegiatan seperti latihan puisi, paduan suara, latihan berdongeng dan kegiatan lainnya yang dapat mengembangkan potensi peserta didik. Kegiatan ini di peruntukkan bagi peserta didik dan dijadwalkan pada hari tersebut, sedangkan pada hari lainnya perpustakaan hanya melakukan pelayanan pada umumnya.

e. Pengguna Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Dalam pemberian layanan pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada siapa saja yang berkunjung di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, layanan yang dilakukan oleh pengelola jasa perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan, seperti halnya koleksi yang diadakan disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan.

Pengguna jasa perpustakaan ini yang dimaksud dalam pemanfaatan layanan di SMP Negeri 3 Burau yaitu setiap masyarakat sekolah yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan dalam hal ini tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan para peserta didik. Tiga unsur ini merupakan pengguna yang sering menggunakan jasa layanan perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola perpustakaan, adapun pengklasifikasian pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau mencakup peserta didik kelas VII sampai dengan kelas IX, adapun hal

koleksi yang sering dimanfaatkan oleh peserta didik lebih kepada buku bacaan fiksi dan majalah anak. Selain itu juga peserta didik biasanya melakukan pemanfaatan koleksi untuk mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru mata pelajaran yang berkaitan.

Pemanfaatan koleksi juga dimanfaatkan oleh tenaga pendidik dalam hal ini para guru mata pelajaran dan wali kelas sebagai bahan ajar mereka, selain itu juga sesekali guru mata pelajaran memanfaatkan ruang perpustakaan untuk melakukan proses belajar mengajar.

f. Aturan dan ketentuan pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

- 1) Pengunjung wajib mengisi daftar hadir dengan mengisi buku pengunjung yang disediakan.
- 2) Pengunjung yang membutuhkan informasi tentang koleksi yang dibutuhkan dapat meminta bantuan petugas perpustakaan.
- 3) Pungunjung turut menjaga kebersihan dan keberadaan fasilitas serta semua koleksi perpustakaan.
- 4) Pengunjung tidak di perkenankan makan, minum, di dalam perpustakaan
- 5) Pengunjung turut menjaga ketenangan suasana perpustakaan .

g. Peraturan peminjaman koleksi di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

- 1) Peminjaman koleksi perpustakaan harus memiliki kartu anggota perpustakaan.
- 2) Perpanjangan waktu peminjaman dapat dilakukan satu kali dengan pertimbangan situasi dan kondisi.
- 3) Peminjam wajib mengembalikan buku yang dipinjam tepat pada waktunya sebelum batas waktu peminjaman berakhir.

4) Buku yang hilang atau rusak karena kelalaian peminjam wajib digantikan dengan buku yang sama atau di fotocopy.

5) Bila keterlambatan peminjaman melampaui batas waktu akhir peminjaman yang telah ditetapkan maka akan dikenakan denda sebesar Rp.500, untuk setiap buku/hari.

2. Tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi

Untuk mengetahui pengaruh layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan informasi, maka peneliti menguraikan hasil penelitian layanan perpustakaan sebagai variabel (X) dan kepuasan pengguna jasa perpustakaan sebagai variabel (Y), yang informasinya diperoleh dari jawaban angket 89 responden berdasarkan hasil tabulasi pada hasil penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

a. Indikator Keandalan

Berdasarkan tabel pada indikator keandalan dapat dipahami bahwa jawaban responden memiliki kriteria sangat baik terdapat pada pernyataan pengelola perpustakaan memberikan layanan yang maksimal pada item 1, kemudian pada pernyataan selanjutnya pengelola perpustakaan melayani pengguna jasa perpustakaan dengan cepat termasuk dalam kategori sangat baik yang terdapat pada item 2, dan pernyataan pada item 3 pengelola perpustakaan bersikap adil kepada seluruh pengguna jasa perpustakaan termasuk dalam kriteria sangat baik, serta pada pernyataan layanan perpustakaan kurang memuaskan termasuk pada kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keandalan pengelola

perpustakaan termasuk dalam kriteria baik dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.3.

b. Indikator Daya Tanggap

Berdasarkan tabel pada indikator daya tanggap dipahami bahwa jawaban responden memiliki kriteria baik terdapat pada pernyataan pengelola perpustakaan mersepon dengan baik ketika menerima saran dan kritik dari pengguna jasa perpustakaan pada item 1, kemudian pada butir pernyataan dua pengelola perpustakaan tidak mersepon kritik dan saran dari pengguna jasa perpustakaan memiliki kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa daya tanggap yang dimiliki pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau termasuk dalam kriteria cukup berdasarkan nilai pada tabel 4.4.

c. Indikator Jaminan

Berdasarkan tabel pada indikator jaminan dipahami bahwa jawaban responden pada indikator jaminan yang memiliki kriteria sangat baik pada pernyataan pengelola perpustakaan mampu memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat menemukan kendala di perpustakaan yang terdapat pada item 1, kemudian pada butir pernyataan pengelola tidak memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat menemukan kendala di perpustakaan termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa respon pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau termasuk dalam kriteria baik dalam menerima kritik dan saran para pengguna jasa perpustakaan berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.5.

d. Indikator Empati

Berdasarkan tabel pada indikator empati dapat dipahami bahwa jawaban responden memiliki kriteria sangat baik pada pernyataan pengelola sangat ramah kepada pengguna jasa perpustakaan yang terdapat pada item 1, kemudian disusul pada butir pernyataan pengelola perpustakaan dapat membangun komunikasi yang baik kepada pengguna jasa perpustakaan termasuk dalam kriteria sangat baik yang terdapat pada item 2, dan pernyataan 3 pengelola perpustakaan tidak ramah saat melakukan pelayanan termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau dalam memberikan pelayanan memiliki rasa empati yang termasuk dalam kriteria baik dalam melayani para pengguna jasa perpustakaan berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.6.

e. Indikator Bukti Langsung

Berdasarkan tabel indikator bukti langsung dipahami bahwa jawaban responden yang memiliki kriteria baik pada pernyataan fasilitas perpustakaan lengkap yang terdapat pada item 1, kemudian pada butir pernyataan lokasi perpustakaan strategis memiliki kriteria baik pada butir pernyataan 2, dan disusul pernyataan 3 fasilitas perpustakaan kurang lengkap pada kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lokasi serta sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan SMP Negeri 3 Burau termasuk dalam kriteria baik dalam pemenuhan kebutuhan informasi para pengguna jasa perpustakaan berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.7.

f. Indikator *Access to Information*

Berdasarkan tabel *Access to Information* dapat dipahami bahwa jawaban responden memiliki kriteria baik pada pernyataan pengguna perpustakaan mudah mengakses informasi pada item 1, kemudian pada butir pernyataan layanan perpustakaan mudah digunakan oleh setiap pengguna jasa perpustakaan memiliki kriteria sangat baik pada item 2. Kemudian pada pernyataan pengguna jasa perpustakaan sulit mengakses informasi termasuk dalam kriteria baik pada butir pernyataan 3, selanjutnya pada pernyataan kejelasan petunjuk dan panduan pengguna fasilitas layanan perpustakaan termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau, dalam mengakses informasi di perpustakaan termasuk dalam kriteria baik.

g. Indikator *Affect of service*

Berdasarkan tabel *Affect of service* dapat dipahami bahwa jawaban responden memiliki kriteria sangat baik pada pernyataan pengguna merasa layanan yang diberikan perpustakaan memuaskan pada item 1, kemudian pada butir pernyataan pengelola perpustakaan senantiasa ramah dalam melayani para pengguna jasa perpustakaan memiliki kriteria baik, kemudian pada butir pernyataan jam buka layanan perpustakaan sudah maksimal pada butir pernyataan 3 termasuk pada kriteria sangat baik, selanjutnya pada pernyataan 4 termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Affect of service* yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau termasuk dalam kriteria baik kepada pengguna jasa perpustakaan berdasarkan jawaban responden pada tabel 4.9.

h. Indikator *Personal Cotrol*

Berdasarkan tabel *Personal Cotrol* dapat dipahami bahwa jawaban responden pada indikator *Personal Cotrol* yang memiliki kriteria baik pada pernyataan pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah menggunakan katalog saat mencari informasi pada butir pernyataan 1, kemudian pada butir pernyataan pengelola perpustakaan paham setiap kebutuhan pengguna jasa perpustakaan pada item 2 memiliki kriteria baik, kemudian pada butir pernyataan pengelola selalu siaga dalam merespon keinginan para pengguna jasa perpustakaan pada item 3 termasuk pada kriteria baik, dan selanjutnya pada pernyataan 4 termasuk dalam kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator *Personal Cotrol* termasuk dalam katerigori baik sesuai dengan butir pernyataan yang mana pengelola perpustakaan dapat memahami keinginan setiap pengguna jasa perpustakaan, dan pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah memahami setiap pelayanan yang diberikan.

i. Indikator *Library as Place*

Berdasarkan *Library as Place* dapat dipahami bahwa jawaban responden pada yang memiliki kriteria sangat baik pada pernyataan perpustakaan adalah tempat yang tenang untuk berkonsentrasi, kemudian pada butir pernyataan perpustakaan adalah tempat timbulnya kreatifitas memiliki kriteria sangat baik, kemudian pada butir pernyataan 3 termasuk pada kriteria baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada indikator ini memiliki kreteria yang baik sesuai dengan butir pernyataan yang ada perpustakaan merupakan tempat untuk menumbuhkan kreatifitas.

Setelah penulis mendeskripsikan data di atas yang disajikan dalam bentuk tabel yang merupakan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kuantitatif karena pengukuran secara cermat terhadap obyek yang diteliti tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Berdasarkan teori libqual, indikator dalam penelitian ini memiliki 4 indikator yakni *Affect as Service, Access to Information, Personal Control, Library as Place*.

Indikator 1 dengan pernyataan pengguna jasa perpustakaan mudah mengakses informasi memperoleh nilai 92.181% dengan kategori sangat baik, pada pernyataan 2 layanan mudah digunakan oleh setiap pengguna jasa perpustakaan memperoleh nilai 91.01% termasuk kategori sangat baik, kemudian pada pernyataan 3 kejelasan petunjuk dan panduan pengguna fasilitas layanan perpustakaan termasuk pada kategori baik.

Indikator 2 dengan pernyataan pengguna jasa merasa layanan yang diberikan perpustakaan memuaskan memperoleh nilai 91.01% termasuk kategori sangat baik, pada pernyataan 2 pengelola selalu ramah dalam melayani setiap pengguna jasa perpustakaan memperoleh nilai 89,89% termasuk kategori baik, pernyataan 3 jam buka layanan perpustakaan sudah maksimal memperoleh nilai 91.46% termasuk kategori sangat baik.

Indikator 3 dengan pernyataan 1 pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah menggunakan katalog dalam mencari informasi memperoleh nilai 86,52% termasuk kategori baik, pernyataan 2 pengelola perpustakaan paham setiap kebutuhan pengguna jasa layanan memperoleh nilai 89.89% termasuk kategori

baik, pernyataan 3 pengelola perpustakaan selalu siaga dalam merespon keinginan para pengguna jasa layanan perpustakaan memperoleh nilai 87.64% termasuk kategori baik.

Penulis memperoleh nilai akumulasi yaitu $4375/6120=0,72$. Tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan pada perpustakaan SMP Negeri 3 Burau mendapatkan nilai 0,72 dengan kelas interval 3673-4896 yang diketahui *output actual* 4375. Berikut kategori skor tingkat kepuasan pengguna jasa layanan pada perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.

Tabel 4.13
Kategori skor tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Uraian	Skor	Tingkat Kepuasan
Sangat Puas	1417	0,81-1,00
Puas	787	0,61-0,80
Kurang Puas	352	0,41-0,60
Tidak Puas	23	0,21-0,40
Sangat Tidak Puas	2	0,00-0,20

Jadi berdasarkan rentang skor di atas maka dapat diketahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau termasuk dalam kategori puas karena berada ada kelas interval 373-4896 atau 0,61-0,80.

3. Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan

Nilai 0.976 menunjukkan besarnya koefisien variabel tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan yang berarti setiap peningkatan variabel kepuasan layanan maka kualitas layanan meningkat 0,976 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Dari hasil regresi di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu layanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan. Dari tabel di atas juga dapat dilihat angka signifikansi pada variabel layanan perpustakaan yaitu $0,000 < 0,05$, berdasarkan kriteria yaitu jika $H_0 > 0,05$ maka H_0 diterima, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, maka berdasarkan tabel regresi di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi di SMP Negeri 3 Burau.

Maka persamaan regresi sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.306 + 0,976 (X)$$

$$Y = 6.306 + 0,976 (89)$$

$$Y = 6.306 + 86,864$$

$$Y = 93,17$$

Dari hasil di atas, dapat dikatakan bahwa pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau sebesar 93,17, hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Dengan demikian hipotesis awal bahwa tidak terdapat pengaruh antara layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau tidak terbukti, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem layanan di SMP Negeri 3 Burau menerapkan layanan terbuka untuk dengan tujuan memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan dalam proses penelusuran koleksi perpustakaan, jenis layanan perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan bimbingan pengguna jasa perpustakaan. Teknik pengadaan koleksi melalui pembelian, kerja sama dengan penerbit, pemerintah, dan perpustakaan lain. Jam pelayanan berdasarkan jam buka dan tutup sekolah. Pengklasifikasian pengguna jasa perpustakaan mencakup peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lainnya. Selama masa pandemi pelayanan di SMP Negeri 3 Burau tetap dibuka dengan memperhatikan protokol kesehatan, selain itu juga pengelola perpustakaan memanfaatkan teknologi yang ada yaitu membuat grup *whatsapp* dengan tujuan memberikan informasi kepada para pengguna jasa layanan
2. Tingkat kepuasan pengguna jasa perpustakaan terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau dengan jumlah 29 item pernyataan sebanyak 98 responden dengan nilai 0,72 dengan kelas interval 3673 – 4896 atau 0,61-0,80 artinya pengguna jasa perpustakaan puas terhadap layanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi mengenai pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan dalam proses pemenuhan

informasi, diperoleh persamaan $Y = a + bX$ atau $Y = 6.306 + 0,976X$, dapat diketahui variable (X) layanan perpustakaan memberikan pengaruh yang positif terhadap variable (Y) kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pentingnya sebuah layanan bagi sebuah instansi dalam hal ini perpustakaan maka dari itu peneliti sangat berharap banyak kepada pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Burau tetap mempertahankan dan lebih mengembangkan lagi atau mencari inovasi-inovasi baru dalam hal pemberian layanan kepada setiap pengguna jasa perpustakaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian layanan perpustakaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan, maka dari itu kiranya pihak sekolah sesering mungkin melibatkan para pengelola perpustakaan dalam hal pelatihan dan pengembangan ilmu para pengelola perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almah, Hildawati. *Pemilihan Dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan*, Makassar Alauddin Universty Press, 2016.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2017
- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah; Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Basuki, Sulistyo *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 2013.
- Darmono, *Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar*, (Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol.11, No 2,h. 3.
- Dwi,Ariyani. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol.17, No. 2,(2010) h.115.
- Fatmawati Endang, “Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual” *Jurna Pustakwan Indonesia* 13, no 2 (2013): 1
- Handoko, Hani. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku konsumen*, Yogyakarta; BPFE:2013.
- Imam, Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*.
- Kalsum Umi, “Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Refernsi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi” *Iqra Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 10, no 1(2016): 142
- Karim Abdul, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan” *Iqra* 03, no 01 (Mei 2019):9-16
- Kementrian Agama RI, *Mushaf At-Tammam Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2016.
- Kepala Perpustakaan Republik Indonesia, *Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/ Tsanawiyah*, <https://goeroendeso.files.wordpress.com/2017/12/perka-perpustakaan-nasional-no-11-tahun-2017-tentang-standar-nasional-perpustakaan-smp-mts.pdf>. (24-Oktober 2019)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta; Ikrar Mandiri abadi:. 2008.

- Kusuma, Anisa. *Pengaruh Kualitas Layanan Referensi menggunakan Libqual Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Universitas Kristen*, Jurnal Petra Surabaya.
- Luthfiyah Fitwi, “Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no 2 (Juli 2018): 189
- Martoatmojo, Karmidi. *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta; UI Press: 2017.
- Mashud, Rizka. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*, Jakarta; Pustaka Utama: 2014.
- Mathar, Quraisy. *Manajemen dan organisasi Perpustakaan*, Makassar; Alauddin Press: 2014.
- Mauladhy, “Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan Di Perpustakaan Dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran” *Kajian Informasi dan perpustakaan* 2 No 1 (2014): h. 26
- Nasution, M Nur. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Ningrum, *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah*, Surakarta: Naskah Publikasi, 2014.
- Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Novrilam, Rio. Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar di Sekolah Dasar Negeri 23 Panain Utara,” *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1, no 1 (September 2017):149
- Nurhayati Ana, “Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat” *Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (2018): 21-32
- Nusantari, Anita. *Strategi Pengembangan Perpustakaan*, Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2012.
- Oka Dharma Nyoman dan Sri Budi Ni wayan, “Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan UNDIKSHA dan Kepuasan Penggunaannya,” *Ilmu Sosial dan Humaniora* 2, no.2 (Oktober 2013): 222-235
- Peter, J. Paul. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Puspa, Erny. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya,” *Jurnal Pari* 2, no 2, (Desember 2016): 124

- Rahadian, “Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca Siswa Madrasah Aliyah di Yayasan Pendidikan Islam Nurul Huda” *Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 2 No 1 (2014): h.47
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Pranada Media, 2018.
- Rahman Saleh, Abdul. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta; UT Press:2014.
- Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta http://kelembagaan.pnri.go.id/Digital_Docs/pdf/about_pdf. Diunduh pada tanggal 24 Oktober 2019
- Rodin, Rohni. Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3, no. 1 (Juni, 2015):h.101.
- Sanny Rahmawati Nur, “Meningkatkan Layanan Prima Di Era Disruptif : Tantangan Bagi Pustakawan” *Visi Pustaka* 22, no. 3 (Desember 2020): 181-190
- Shahih Muslim, Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaisaburi Kitab: *Berbuat baik, menyambut silaturahmi dan adab* Juz 2/hal 528/No (2593) penerbit Darul Fikri/Bairut-Libanon 1993 M
- Sugijanto dan Indrawati, Yuni. *Cara Praktis Mengelola Perpustakaan*, Solo: Era Adicitra Intermedia, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* , Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis :Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.2016
- Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, Bandung; MQS Publishing: 2013.
- Sujatna “ Inovasi Kinerja Manajemen Perpustakaan” *Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan* 5, no. 2 (2019): 13-21
- Sumatri, M.T. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.

Suryantoro, *Layanan Konsumen* , Jakarta: pustaka utama. 2017.

Suwarno, Wiji. *Organisasi Informasi Perpustakaan*, Jakarta: Rajawali Press, 2016.

Yusuf, *Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Gramedia, 2015.



L

A

M

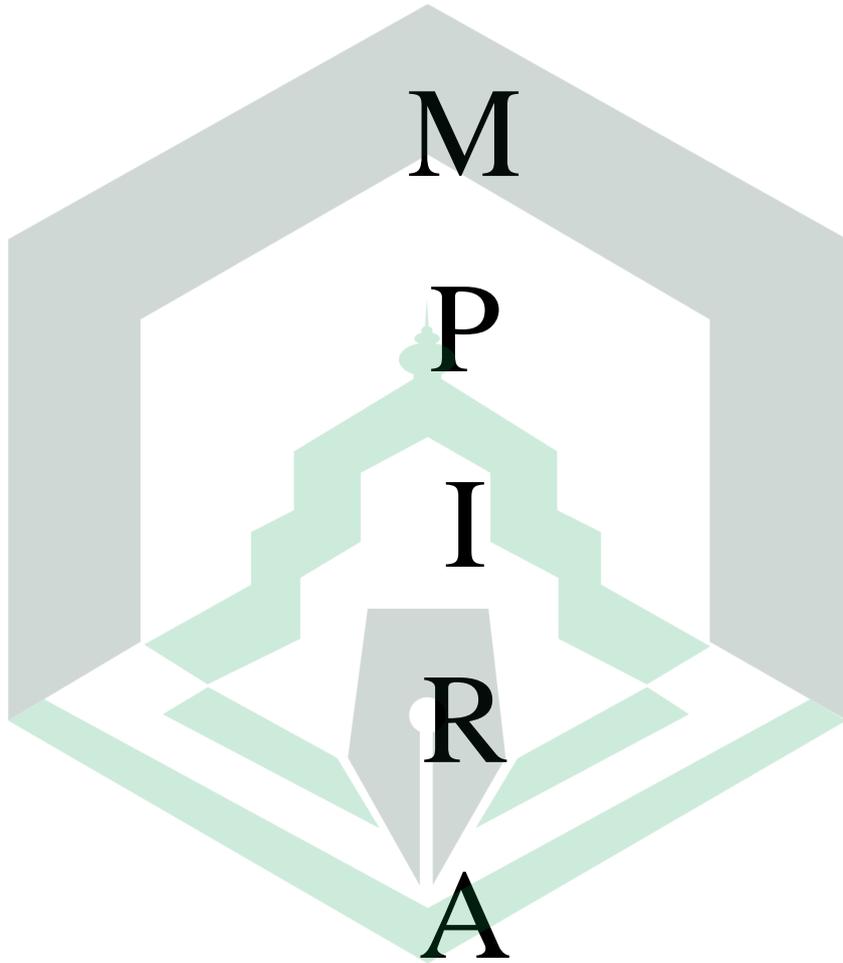
P

I

R

A

N



Lampiran 1: Angket (koesioner penelitian)

KOESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Saya mengharapkan kesediaan saudara (i) untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini sebagai data yang digunakan dalam penelitian mengenai ” **Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau**”

Data dan informasi dari responden, akan dijamin kerahasiaannya dan tidak di publikasikan ke khalayak umum.

1. Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah baik-baik pernyataan dalam koesioner ini .
- b. Pada setiap pernyataan terdapat lima jawaban sebagai berikut:
 - 1) Sangat setuju : 5
 - 2) Setuju : 4
 - 3) Ragu-ragu : 3
 - 4) Tidak Setuju : 2
 - 5) Sangat Tidak Setuju : 1
- c. Berilah tanda ceklist(√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara (i)
- d. Selamat mengerjakan, terimakasih

2. Identitas Responden

Jenis Kelamin : Laki-laki/Wanita

Profesi : Tenaga Pendidik
 Tenaga Kependidikan
 Siswa

A. Variabel Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pengelola perpustakaan memberikan layanan yang maksimal					
2	Pengelola perpustakaan merespon dengan baik ketika menerima saran dan kritik dari pengguna jasa perpustakaan					
3	Layanan perpustakaan kurang memuaskan					
4	Pengelola perpustakaan melayani pengguna jasa perpustakaan dengan cepat					
5	Pengelola perpustakaan mampu memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat berkunjung di perpustakaan					
6	Pengelola perpustakaan bersikap adil kepada seluruh pengguna jasa perpustakaan					
7	Pegelola perpustakaan terkadang tidak memberikan solusi kepada pengguna jasa perpustakaan saat menemukan kendala di perpustakaan					
8	Pengelola sangat ramah kepada pengguna jasa perpustakaan					
9	Fasilitas perpustakaan lengkap					
10	Pengelola perpustakaan dapat membangun komunikasi yang baik kepada pengguna jasa perpustakaan					
11	Pengelola perpustakaan tidak merespon saran dan kritik dari pengguna jasa perpustakaan					
12	Fasilitas perpustakaan kurang lengkap					
13	Lokasi perpustakaan strategis					
14	Pengelola perpustakaan tidak ramah saat melakukan pelayanan					

B. Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pengguna jasa perpustakaan mudah mengakses informasi					
2	Pengguna merasa layanan yang diberikan perpustakaan memuaskan					
3	Pengguna jasa perpustakaan dapat dengan mudah menggunakan katalog dalam mencari informasi					
4	Pengguna jasa perpustakaan sulit mengakses informasi					
5	Jam buka layanan perpustakaan sudah maksimal					
6	Layanan perpustakaan mudah digunakan oleh setiap pengguna jasa perpustakaan					
7	Pengelola perpustakaan senang tiasa ramah dalam melayani pengguna jasa perpustakaan					
8	Jam layanan perpustakaan kurang maksimal					
9	Pengelola perpustakaan paham setiap kebutuhan pengguna jasa perpustakaan					
10	Kejelasan petunjuk dan panduan pengguna fasilitas layanan perpustakaan					
11	Perpustakaan adalah tempat yang tenang untuk berkonsentrasi					
12	Pengelola selalu siaga dalam merespon keinginan pengguna jasa perpustakaan					
13	Perpustakaan adalah tempat yang bising					
14	Layanan diberikan tidak sesuai kebutuhan pengguna jasa perpustakaan					
15	Perpustakaan adalah tempat timbulnya kreatifitas					

Lampiran 2 : Transkrip Observasi

TRANSKRIP OBSERVASI

Tanggal observasi : 05 Oktober 2020
Hari / Jam : Senin/
Kegiatan yang diobservasi : Letak geografis SMP Negeri 3 Burau

Transkrip Observasi	Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa lokasi SMP Negeri 3 Burau berada : a. Sebelah Utara Desa Lambarese b. Sebelah Selatan Desa Lumbewe c. Sebelah Barat Dusun Mabasi d. Sebelah Timur Desa Kalatiri
Tanggapan peneliti	SMP Negeri 3 Burau yang telah menjadi lokasi penelitian terletak di Dusun Mabasi, Desa Jalajja Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur. yang berjarak kurang lebih 20 km dari kantor Kecamatan Burau, dan kurang lebih berjarak 100 m dari jalan trans Sulawesi. Selain itu juga mata pencaharian masyarakat di sekitarnya sangat majemuk. Ada yang berprofesi sebagai PNS, Pedagang, nelayan dan mayoritas buruh dan tani.

TRANSKRIP OBSERVASI

Tanggal observasi : 8 Oktober 2020
Hari/Jam : Kamis/
Kegiatan yang diobservasi : Kondisi Sekolah

<p>Transkrip Observasi</p>	<p>Kondisi SMP Negeri 3 Burau memiliki halaman sekolah baik serta fasilitas yang memadai, memiliki ruang kelas, dengan 15 rombongan belajar total jumlah peserta didik 413 orang. Dengan klasifikasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">Kelas VII AKelas VII BKelas VII CKelas VII DKelas VII EKelas VIII AKelas VIII BKelas VIII CKelas VIII DKelas VIII EKelas IX AKelas IX BKelas IX CKelas IX DKelas IX E <p>Jumlah guru di SMP Negeri 3 Burau yaitu 33 orang</p>
<p>Tanggapan Peneliti</p>	<p>Infrastruktur pendidikan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan pendidikan. gambaran kondisi yang ada di SMP Negeri 3 Burau. Jika dilihat infrastruktur sarana dan prasarannya sudah baik, ruang kelas, halaman sekolah yang baik, dan dilengkapi dengan ruangan-ruangan lainnya seperti ruang osis, UKS dan perpustakaan.</p>

TRANSKRIP OBSERVASI

Tanggal observasi : 12 Oktober 2020
Hari/jam : Senin/
Kegiatan yang diobservasi : Kondisi Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Transkrip Observasi	Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau salah satu sarana penunjang kegiatan proses belajar mengajar, perpustakaan SMP Negeri 3 Burau memiliki 2 orang pengelola, dan 1 orang koordinator yang di bawahi oleh kepala sekolah SMP Negeri 3 Burau, memiliki lemari buku sebanyak 8 unit, lemari majalah 1 unit, rak surat kabar 1 unit, lemari kaca untuk penyimpanan media belajar audio 1 unit, meja baca 12 unit, lemari katalog 1 unit, kursi tamu 1 unit, dan laptop pengelola 2 unit.
Tanggapan Peneliti	Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau merupakan sarana yang disediakan oleh sekolah untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, selain itu juga sarana yang disediakan untuk melangsungkan kegiatan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau.

TRANSKRIP OBSERVASI

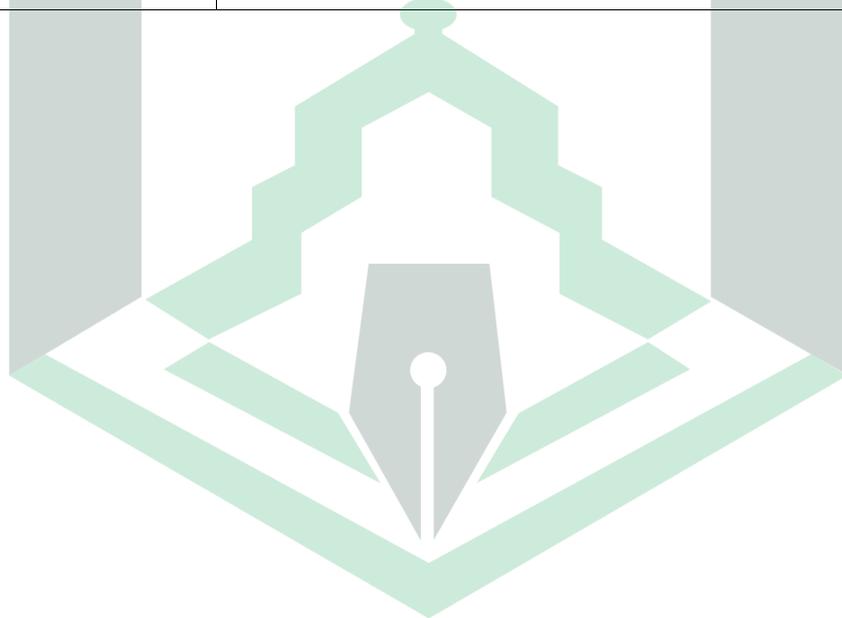
Tanggal observasi : 14 Oktober 2020
Jam : Rabu/
Kegiatan yang diobservasi : Sistem dan Jenis Layanan yang diterapkan

Transkrip Observasi	Sistem yang diterapkan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yakni layanan terbuka Adapun jenis layanan yang diterapkan di perpustakaan SMP Negeri 3 Burau <ol style="list-style-type: none">1. Layanan Sirkulasi2. Layanan Baca3. Layanan bimbingan pengguna Jasa perpustakaan4. Layanan referensi
Tanggapan peneliti	Layanan perpustakaan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pengelola jasa perpustakaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa.

TRANSKRIP OBSERVASI

Tanggal observasi : 16 Oktober 2020
Jam : Jumat
Kegiatan yang diobservasi : Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Burau

Transkrip Observasi	Pengguna jasa layanan perpustakaan SMP Negeri 3 Burau yaitu: <ol style="list-style-type: none">1. Peserta didik2. Tenaga pendidik3. Tenaga kependidikan
Tanggapan peneliti	Keberhasilan sebuah layanan sangat ditentukan oleh respon para pengguna jasa atau produk yang ditawarkan kepada pemakai jasa, dalam hal ini jasa perpustakaan. jadi keberhasilan suatu perpustakaan juga terletak pada kepuasan yang dirasakan oleh para user atau penggunanya.



Lampiran 3: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
PASCASARJANA

Jl. Agatis Kef. Balandi Kec. Bara Kota Palopo Sulawesi Selatan Pos 91914
Email: kontak@iainpalopo.ac.id Web: www.iainpalopo.ac.id

Nomor : B- 457 /In.19/DP/PP.00.9/9/2020 Palopo, 21 September 2020
Lamp. : 1 (satu) Exp. Proposal
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada:

Yth. : Kepala SMP Negeri 3 Burau

Di :
Luwu Timur

Assalamu 'Alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa mahasiswa, sebagai berikut:

Nama : Bidaria
Tempat/Tanggal Lahir : Lambarese, 25 November 1997
NIM : 19.19.2.02.0001
Semester : IV (empat)
Tahun Akademik : 2020/2021
Alamat : Dusun Lane Desa Jalajja Kec. Burau Kab.
Luwu Timur

akan melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan tesis magister dengan judul "*Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan dalam Proses Pemenuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau*".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dimohon kiranya dapat diizinkan melakukan penelitian guna kelancaran pengumpulan data penelitian tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya dihaturkan terima kasih.

Wassalam.



Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A. ✓
NIR 19710927 200312 1 002

Lampiran 4: Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 3 BURAU
Alamat : Jln. Dg. Sibali, Jalajja, Kec. Burau Luwu Timur 92975
E-Mail: spentiburaulutim@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor.:800/135/SMPN-3/BR-LT/XI/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala SMP Negeri 3 Burau :

Nama : KASLAM, S.Pd.
NIP. : 198001012003121008
Pangkat/Gol : Pembina TK.I/IVb
Jabatan : Kepala Sekolah

Menerangkan bahwa:

Nama : BIDARIA
NIM : 19.19.2.02.0001
Tempat/Tgl. Lahir : Lambarese/ 25 November 1997
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam (S2)
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Lane Desa Jalajja Kec. Burau Kab. Luwu Timur

Adalah benar mahasiswa tersebut diatas telah mengadakan penelitian di SMP Negeri 3 Burau. Dengan judul tesis "**Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Dalam proses Pemenuhan Informasi di SMP Negeri 3 Burau**". Dalam rangka penyelesaian studinya.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Burau, 10 November 2020

Kepala Sekolah

KASLAM, S.Pd.
NIP. 198001012003121008

Lampiran 5 : Lembar Validasi Instrumen Penelitian

VALIDASI INSTRUMEN ANGKET VARIABEL LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN

Petunjuk

Dalam rangka penyusunan tesis dengan judul "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemenuhan Informasi Pengguna Jasa Perpustakaan di SMP Negeri 3 Burau, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu Timur" peneliti Bidaria, NIM 19.19.2.02.0001, menggunakan instrument angket pada setiap variabel penelitian. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak/ibu untuk memberikan penilaian terhadap instrument yang dikembangkan tersebut. Penilaian ini dilakukan dengan memberikan checklist () pada kolom yang sesuai aspek yang dinilai. Penilaian menggunakan skala dengan empat alternative sebagai berikut:

Tidak Baik dengan skor 1

Kurang Baik dengan skor 2

Baik dengan skor 3

Baik sekali dengan skor 4

Selain memberikan penilaian, bapak/ibu juga dapat memberikan komentar dan saran langsung di lembar pengamatan.

Atas bantuan penilaian bapak/ibu kami ucapakan banyak terimakasih.

Bidang Telaah	Kriteria				
Indikator	1. Butir item angket sesuai dengan sub variabel 2. Batasan pernyataan dinyatakan dengan jelas 3. Mencakup bahasan variabel secara representatif				
Konstruksi	1. Petujuk jawaban pernyataan dinyatakan dengan jelas 2. Kalimat pernyataan tidak menimbulkan penafsiran ganda 3. Rumusan pernyataan menggunakan kalimat Tanya/ perintah yang jelas				
Bahasa	1. Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia yang benar 2. Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti 3. Menggunakan istilah (kata-kata) yang diketahui responden				
Waktu	Waktu yang digunakan sesuai				

- a. Dapat digunakan tanpa revisi
- b. Dapat digunakan dengan revisi kecil
- c. Dapat digunakan dengan revisi besar
- d. Belum dapat digunakan

Komentar

.....

.....

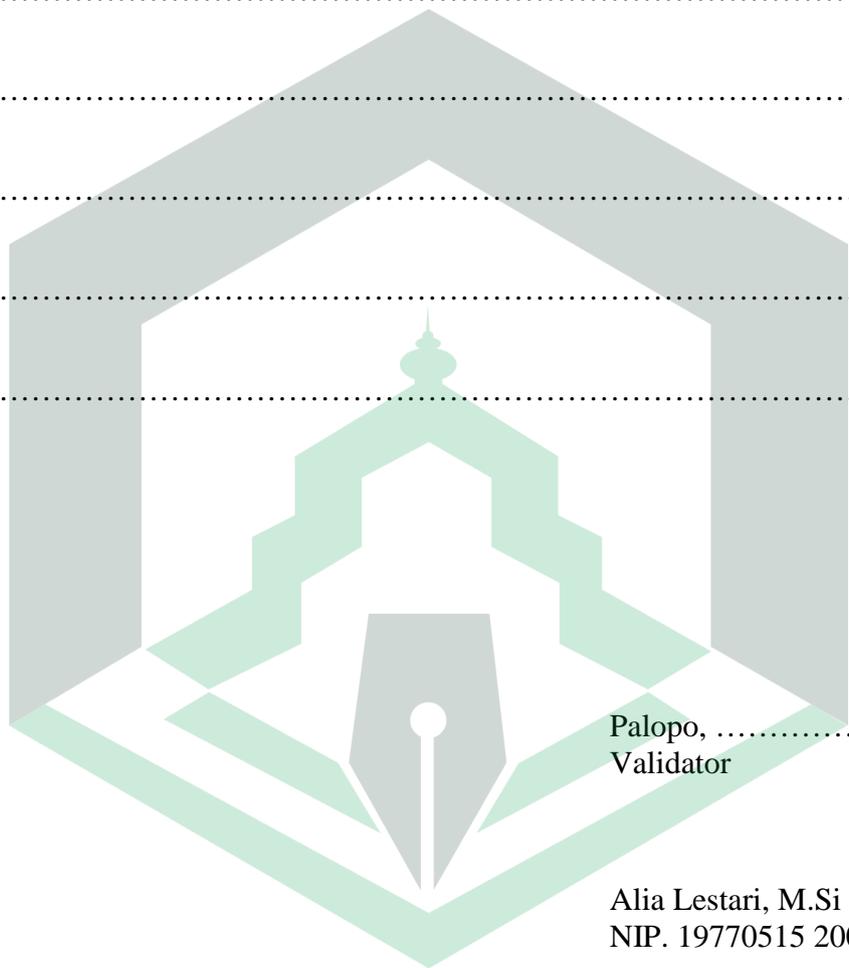
.....

.....

.....

.....

.....



Palopo,
Validator

Alia Lestari, M.Si
NIP. 19770515 200912 2 002

Lampiran 6: Kunjungan Pertama Peneliti (bersama dengan kepala sekolah SMP Negeri 3 Burau)



Lampiran 7: Pengisian Angket Peserta didik





Lampiran 8: Pengisian Angket Tenaga pendidik dan Tenaga Kependidikan



Lampiran 9: Hasil Angket Layanan

No	Nama	Gender	Profesi	Jawaban Responden													
1	Husmawati, S.Pdi	P	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
2	Reski Ulandari, S.Sos	P	TK	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5
3	Alamsyah, S.Ag	LK	TP	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
4	Risnawati, S.Pd	p	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
5	Marliana Lembo, S.AK	p	TP	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
6	Hildawati, SE	P	TP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	Musdalifah, S.Pd	p	TP	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Eka, S.Kom	p	TK	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
9	Bernis, S.SE	P	TP	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3
10	Welta, S.Si	p	TP	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
11	Drs. Burhanuddin	LK	TK	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
12	Harjuna, S.Pd	P	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
13	Mariana, S.Si	P	TP	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4
14	Lukman. S.pd	LK	TP	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	Muhammad Rizky	LK	Siswa	5	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3
16	Artitno	P	Siswa	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5
17	Kirana Saputri	P	Siswa	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4
18	Veisa Az Zahra Ramadani	P	Siswa	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4
19	Nurkabila	P	Siswa	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4
20	Rapli	LK	Siswa	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4
21	Nesarianta	LK	Siswa	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
22	Nabila Putri Ananda	P	Siswa	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3
23	Nabil	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
24	Safitri	P	Siswa	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
25	Rianti	p	Siswa	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
26	Muhammad Al Fauzan	LK	Siswa	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
27	Muh. Arif Ramadhan	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5

28	Hasdi	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
29	Rahman	LK	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	irfan	LK	Siswa	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5
31	Dimas Arya Dinata Pasha	LK	Siswa	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5
32	Iswar	LK	Siswa	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4
33	Saiful Arifin	LK	Siswa	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4
34	M.Aizat Adianto	LK	Siswa	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4
35	Sinta	P	Siswa	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
36	Lilfa	P	Siswa	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
37	Riski Ahraini Z	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
38	Sovi Navita	P	Siswa	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
39	Siti Almaida	P	Siswa	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
40	Anggun	P	Siswa	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
41	Abdul Gafur	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	Hajran Sahrani	P	Siswa	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
43	Husain	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
44	Muh. Fahrul Al-Fajr	LK	Siswa	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5
45	M. Rechan	LK	Siswa	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
46	Abdullah Rahman	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
47	Rasyah Hidayat	LK	Siswa	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4
48	Nurfadilah Anisa	P	Siswa	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
49	Ahmad Ahaby J	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5
50	Miki Ardiyansyah	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
51	Rehan Rahmat	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5
52	Siskawati Nur	P	Siswa	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3
53	Riana	P	Siswa	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5
54	Selfiana	P	Siswa	5	4	4	2	3	2	3	4	4	5	3	4	4	5
55	Prisilia Putri	P	Siswa	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3
56	Risa Ananda Putri	P	Siswa	5	3	4	5	2	5	5	4	5	5	3	4	4	5
57	Ginka Athallah	P	Siswa	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5
58	Waldi	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

59	Nurhanisa	P	Siswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4
60	Asnur	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
61	Ishak, S.SI., M.Si	LK	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
62	Nurmi, SE	P	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
63	Titin, S.Kom	P	TP	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
64	Hamiati, S.Pd	P	TP	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4
65	Fitriani, S.Pd	P	TK	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5
66	Firmansyah, S.Si	P	TP	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4
67	Saskia	P	Siswa	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
68	Akram	LK	Siswa	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
69	Kiki Pratiwi	P	Siswa	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
70	Siskawati	P	Siswa	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5
71	Aldifa Friska	P	Siswa	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4
72	Anita Sri Dayanti	P	Siswa	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
73	Ani Safira	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5
74	Apri Seli	P	Siswa	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3
75	Asril Syair	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
76	Ayu Sri Nureni	P	Siswa	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4
77	Besse Harnaisyaah	P	Siswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	Candra Fikra	LK	Siswa	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4
79	Ervansyah	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
80	Fahda Najwa	P	Siswa	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5
81	Elsa	P	Siswa	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5
82	Keysia	P	Siswa	5	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5
83	A. Fadillah M	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
84	Dwi Hamdani T	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5
85	Tasya	P	Siswa	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4
86	Laura	P	Siswa	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
87	Putri Fitra Lestari Mandao	P	Siswa	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5
88	Tiara Friska Grasela	P	Siswa	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4
89	Abdul Aksan	LK	Siswa	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5

Lampiran 6: Hasil Angket Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan

No	Nama	Gender	Profesi	Jawaban Responden														
				5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
1	Husmawati, S.Pdi	P	TP	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
2	Reski Ulandari, S.Sos	P	TK	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	Alamsyah, S.Ag	LK	TP	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	Risnawati, S.Pd	p	TP	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Marliana Lembo, S.AK	p	TP	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Hildawati, SE	P	TP	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
7	Musdalifah, S.Pd	p	TP	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
8	Eka, S.Kom	p	TK	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
9	Bernis, S.SE	P	TP	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
10	Welta, S.Si	p	TP	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
11	Drs. Burhanuddin	LK	TK	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
12	Harjuna, S.Pd	P	TP	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	4
13	Mariana, S.Si	P	TP	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5
14	Lukman. S.pd	LK	TP	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
15	Muhammad Rizky	LK	Siswa	4	2	3	5	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2
16	Artitno	P	Siswa	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5
17	Kirana Saputri	P	Siswa	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
18	Veisa Az Zahra Ramadani	P	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19	Nurkabila	P	Siswa	4	5	5	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	4	5
20	Rapli	LK	Siswa	5	3	3	5	3	5	3	5	5	2	5	2	4	4	5
21	Nesarianta	LK	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5
22	Nabila Putri Ananda	P	Siswa	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5
23	Nabil	LK	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5
24	Safitri	P	Siswa	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
25	Rianti	p	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
26	Muhammad Al Fauzan	LK	Siswa	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
27	Muh. Arif Ramadhan	LK	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5

28	Hasdi	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
29	Rahman	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
30	irfan	LK	Siswa	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5
31	Dimas Arya Dinata Pasha	LK	Siswa	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5
32	Iswar	LK	Siswa	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3
33	Saiful Arifin	LK	Siswa	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4
34	M.Aizat Adianto	LK	Siswa	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4
35	Sinta	P	Siswa	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
36	Lilfa	P	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
37	Riski Ahraini Z	P	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
38	Sovi Navita	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
39	Siti Almaida	P	Siswa	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
40	Anggun	P	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
41	Abdul Gafur	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
42	Hajran Sahrani	P	Siswa	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
43	Husain	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
44	Muh. Fahrul Al-Fajr	LK	Siswa	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
45	M. Rechan	LK	Siswa	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	2	3	3	4	4
46	Abdullah Rahman	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
47	Rasyah Hidayat	LK	Siswa	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3
48	Nurfadilah Anisa	P	Siswa	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
49	Ahmad Ahaby J	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
50	Miki Ardiyansyah	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
51	Rehan Rahmat	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
52	Siskawati Nur	P	Siswa	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5
53	Riana	P	Siswa	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5
54	Selfiana	P	Siswa	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5
55	Prisilia Putri	P	Siswa	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5
56	Risa Ananda Putri	P	Siswa	4	3	4	3	5	4	1	5	3	2	5	3	4	5	4
57	Ginka Athallah	P	Siswa	5	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5
58	Waldi	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
59	Nurhanisa	P	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4

60	Asnur	LK	Siswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	Ishak, S.SI., M.Si	LK	TP	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
62	Nurmi, SE	P	TP	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
63	Titin, S.Kom	P	TP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	Hamiati, S.Pd	P	TP	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Fitriani, S.Pd	P	TK	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
66	Firmansyah, S.Si	P	TP	5	5	3	5	5	5	2	5	3	5	5	5	4	4	5
67	Saskia	P	Siswa	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4
68	Akram	LK	Siswa	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3
69	Kiki Pratiwi	P	Siswa	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
70	Siskawati	P	Siswa	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5
71	Aldifa Friska	P	Siswa	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	5
72	Anita Sri Dayanti	P	Siswa	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5
73	Ani Safira	P	Siswa	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5
74	Apri Seli	P	Siswa	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	5
75	Asril Syair	P	Siswa	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
76	Ayu Sri Nureni	P	Siswa	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5
77	Besse Harnaisyaah	P	Siswa	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
78	Candra Fikra	LK	Siswa	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4
79	Ervansyah	LK	Siswa	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5
80	Fahda Najwa	P	Siswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5
81	Elsa	P	Siswa	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5
82	Keysia	P	Siswa	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
83	A. Fadillah M	P	Siswa	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5
84	Dwi Hamdani T	P	Siswa	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5
85	Tasya	P	Siswa	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
86	Laura	P	Siswa	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4
87	Putri Fitra Lestari Mandao	P	Siswa	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
88	Tiara Friska Grasela	P	Siswa	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4
	Abdul Aksan	LK	Siswa	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4



RIWAYAT HIDUP



Bidaria lahir pada pada tanggal 25 November 1997 di Lambarese, anak kedua dari tiga bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Sarjono dan Jumaria. Peneliti memulai pendidikannya di SDN 104 Jalajja pada tahun 2003 sampai tahun 2008, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya ke tingkat menengah di SMP Negeri 3 Burau dan selesai pada tahun 2011 dan peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Burau dan selesai pada tahun 2014. Setelah lulus, peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dan selesai pada tahun 2018, setelah menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2018 peneliti kembali melanjutkan pendidikannya pada tahun 2019 di Pascasajana Institut Agama Islam (IAIN) Palopo.