**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN ANAK BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

[](http://www.google.co.id/imgres?imgurl=https://pbs.twimg.com/media/B6uI09NCMAApjMG.jpg:large&imgrefurl=https://twitter.com/rickey_22&h=524&w=604&tbnid=TlWhXFL3N4uLdM:&zoom=1&docid=st3fuTIxhc_bmM&itg=1&ei=FwoaVbfBGuHHmAWn-YHQBg&tbm=isch&ved=0CCgQMygOMA4)

**SKRIPSI**

**Diajukan**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1)**

**Dalam Ilmu Sejarah dan Kebudayaan Islam**

**OLEH:**

**DESTIANA**

**NIM 11422013**

**JURUSAN SEJARAH DAN KEBUDAYAAN ISLAM**

**KONSENTRASI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI**

**FAKULTAS ADAB DAN BUDAYA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2015**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing skripsi:

1. Nama : Drs. Ahmad Zainal

NIP : 19520225 197703 1 001

1. Nama : Ahmad Wahidi, S. Ag.,S.IP.,M.Pd.I.

NIP : 19701123 199803 1 005

Dengan ini menyetujui bahwa skripsi berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*” yang ditulis oleh:

Nama : Destiana

NIM : 11422013

Program Studi : Sejarah Kebudayaan Islam

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Untuk diajukan dalam sidang munaqasah.

Palembang, 8 Juni 2015

Pembimbing I Pembimbing II

Drs. Ahmad Zainal Ahmad Wahidi, S.Ag.,S.IP., M.Pd.I.

NIP. 19520225 197703 1 001 NIP. 19701123 199803 1 005

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Destiana

NIM : 11422013

Program Studi : Sejarah Kebudayaan Islam UIN Raden Fatah Palembang

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat batasan-batasan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Sepengetahuan saya, skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumber dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh rasa tanggung jawab.

Palembang, 8 Juni 2015

Destiana

NIM: 11422013

**MOTO DAN DEDIKASI**

**“Jangan menyerah atas impianmu, impian memberimu tujuan hidup. Ingatlah, sukses bukan kunci kebahagiaan, kebahagiaanlah kunci sukses”. Semangat !**

**“Jangan iri atas keberhasilan orang lain, karena kamu tidak mengetahui apa yang telah ia korbankan untuk mencapai keberhasilannya itu”**

**“Waktu adalah pedang, jika kamu bisa menggunakan dengan baik, maka pasti akan membawa keberuntungan, tapi jika kau menggunakan dengan buruk, pasti dia akan membunuhmu”**

**Mario Teguh**

**Kudedikasikan Kepada:**

**“Ibunda dan Ayahanda tercinta (Syamsul Bahri dan Kalsumiati) yang selalu menyayangi dan mendoakan serta generasi setelahku**”

**KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan-Nya dimuka bumi. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang syafa’atnya selalu diharapkan.

Syukur Alhamdulillah, dengan izin dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyusun tugas skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ungkapkan terima kasih yang tulus ikhlas kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aflatun Muchtar, M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suyuti Pulungan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Bapak Drs. Ahmad Zainal selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Wahidi, S.Ag., M.Pd.I. selaku pembimbing II.
4. Bapak Drs. M. Zuhdi, M. HI Selaku Penguji I dan Bapak Mulyadi, M. Hum selaku penguju II yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
6. Bapak H.Kabul Aman, SH. MH. selaku Kepala Badan Perpustakaan Sumatera Selatan dan Ibu pegawai Badan Perpustakaan Sumatera Selatan.
7. Kedua Orang Tuaku tersayang, Ibunda Kalsumiati dan Ayahanda Syamsul Bahri berserta ayukku Sri Hartati dan adikku tercinta Tri Nur Mellaty yang selalu memberikan do’a, kasih sayang, memberikan moril maupun materil, serta motivasi yang tak henti-hentinya.
8. Untuk sahabat-sahabatku di Fakultas Adab dan Budaya Islam (Khoirunnisa, Asmiati, Eli Safitri, Azzahra Mutiara, Erlin Kurniati, dan Maghdalena Febriani).
9. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Perpustakaan angkatan 2011 Fakultas Adab dan Budaya Islam UIN Raden Fatah Palembang.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis tidak dapat membalas kebaikan semuanya, semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya dengan pahala dan ridho-Nya dan akhirnya penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Amin

Palembang, 8 Juni 2015

Penulis

Destiana

NIM: 11422013

**ABSTRAK**

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”. Karena Perpustakaan Anak sangat terbatas terkait dengan layanan sirkulasi yang menggunakan sistem *scanner* atau automasi meski koleksinya sudah automasi dan dipasang *barcord* untuk keperluan *scan* namun alat untuk *menyecan* belum terdapat di Perpustakaan Anak, sehingga ketika pengguna ingin meminjam buku maka petugas harus *menyecan* buku di dalam Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang jaraknya sekitar seratus meter dari Perpustakaan Anak, sehingga hal itu menyulitkan kinerja petugas Perpustakaan Anak, hal itu sangat kurang efektif. Skripsi ini menjelaskan tentang: bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi, untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif korelatif yang pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner. Adapun variabel penelitian ini ada dua yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), dimana variabel independennya (X) adalah kualitas pelayanan sirkulasi dan variabel dependen (Y) kepuasan pengunjung. Penelitian ini adalah kuantitatif jenis korelatif yaitu dengan melakukan uji coba dengan beberapa pengunjung untuk mendapatkan jawaban dari maksud serta tujuan penelitian. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 267 orang, sementara sampelnya berjumlah 30 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (*responden*).

Adapun hasil penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah memiliki pegawai yang berkualitas dan ahli dalam bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban pengunjung terhadap kualitas pelayanan sirkulasi sangat setuju dengan layanan yang diberikan baik dari koleksi, fasilitas, jam layanan, dan sumber daya manusia (SDM) di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di pengaruhi oleh faktor jenis buku, faktor buku, kepentingan terhadap bahan informasi/ buku tersebut, koleksi, pustakawan/ staf, serta sarana dan prasarana. (3) pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung telah dianalisis dengan menggunakan rumus analisis korelasi *product moment*. Dimana pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

**DAFTAR ISI**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**................................................................. **i**

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**................................................... **ii**

**MOTTO DAN DEDIKASI**............................................................................. **iii**

**KATA PENGANTAR**.....................................................................................  **iv**

**ABSTRAK**....................................................................................................... **vi**

**DAFTAR ISI**.................................................................................................... **vii**

**DAFTAR TABEL**........................................................................................... **x**

**DAFTAR LAMPIRAN**................................................................................... **xv**

**BAB I : PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang............................................................................. 1
2. Rumusan dan Batasan Masalah................................................... 8
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian................................................. 9
4. Tinjauan Pustaka.......................................................................... 10
5. Kerangka Teori............................................................................ 15
6. Metode Penelitian........................................................................ 21
7. Definisi Operasional.................................................................... 30
8. Sistematika Pembahasan............................................................. 34

**BAB II : PERPUSTAKAAN, KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DAN**

**KEPUASAN PENGUNJUNG**

1. Pengertian Perpustakaan Umum................................................... 36
2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan............................................... 39
3. Jenis Pelayanan Perpustakaan............................................... 43
4. Syarat Layanan...................................................................... 49
5. Tujuan Layanan..................................................................... 50
6. Fungsi Layanan...................................................................... 52
7. Sistem Layanan Perpustakaan............................................... 53
8. Kepuasan Pengunjung................................................................. 56
9. Pengertian Kepuasan Pengunjung........................................... 56
10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung..... 58

**BAB III : PROFIL UMUM BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI**

**SUMATERA SELATAN**

1. Sejarah.................................................................................... 60
2. Fungsi...................................................................................... 64
3. Visi dan Misi........................................................................... 64
4. Tujuan..................................................................................... 65
5. Sasaran.................................................................................... 65
6. Gedung..................................................................................... 66
7. Struktur Organisasi.................................................................. 68
8. Sumber Daya Manusia............................................................ 78
9. Koleksi.................................................................................... 80
10. Layanan.................................................................................... 86

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.................................... 97
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan....................................................................................... 121

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan

Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan...................................................................... 136

**BAB V: PENUTUP**

1. Kesimpulan................................................................................. 142
2. Saran........................................................................................... 145

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel I Jumlah tenaga /SDM Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan....................................................................................... 78

Tabel II Rekap Data Koleksi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan Tahun 2014.................................................................. 81

Tabel III Rekap Jumlah Koleksi Deposit Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan Tahun 2014.................................................. 82

Tabel IV Data statistik jumlah anggota Perpustakaan Sumatera Selatan berdasarkan Strata Pendidikan................................................. 95

Tabel V Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Baca.............................. 95

Tabel VI Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Pinjam........................... 96

Tabel VII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dalam Melayani Pengunjung

Secara Maksimal di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan

Provinsi Sumatera Selatan........................................................ 98

Tabel VIII Frekuensi Pegawai Menguasai Penempatan Letak Buku di

Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan...................................................................................... 99

Tabel IX Frekuensi Prosedur Pengurusan Peminjaman Buku Cepat Dan

Akurat di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan........................................................................ 100

Tabel X Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Menyelesaikan Masalah

Yang Dihadapi Pengunjung Dengan Baik di Perpustakaan Anak

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan...................... 101

Tabel XI Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Respon Yang Cepat Dalam Membantu Permasalahan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................... 103

Tabel XII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Tanggap Menjawab Pertanyaan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.......................................................................... 104

Tabel XIII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan Yang

Tepat di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan......................................................................... 105

Tabel XIV Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Tanggapan Dalam

(*Respon*) Membantu Pengunjung Dalam Mencari Bahan Pustaka

di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan.......................................................................................... 106

Tabel XV Frekuensi Pustakawan/ Staf Yang Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan Dalam Melayani Setiap Pertanyaan Atau Keluhan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................................................................... 108

Tabel XVI Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Rasa Percaya

Kepada Pengunjung Untuk Menangani Masalah Yang Dihadapi Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................................................................... 109

Tabel XVII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Menumbuhkan Rasa

Aman dan Nyaman Kepada Pengunjung di Perpustakaan Anak

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................ 110

Tabel XVIII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Selalu Bersikap Sopan dan

Sabar Dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan Anak

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................ 111

Tabel XIX Frekuensi Waktu Beroperasi (Jam Pelayanan) Yang Sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan....................................................................................... 113

Tabel XX Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Memberikan Perhatian

Personal Kepada Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan................................... 114

Tabel XXI Frekuensi Pegawai Perpustakaan Mampu Dapat Memahami

Masalah Para Pengunjungnya di Perpustakaan Anak Badan

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan................................... 115

Tabel XXII Frekuensi Pegawai Perpustakaan Sungguh- Sungguh Mengutamakan Kepentingan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.......................................................... 116

Tabel XXIII Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Interior Ruang Yang Menarik, Nyaman, Bersih, dan Tertata Dengan Baik di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan

Provinsi Sumatera Selatan............................................................ 117

Tabel XXIV Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan Memiliki Pegawai Yang Berpenampilan Rapi

dan Professional........................................................................... 119

Tabel XXV Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan Memiliki Sarana dan Prasarana yang Memadai... 120

Tabel XXVI Frekuensi Kemampuan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.................................. 124

Tabel XXVII Frekuensi Fasilitas Yang Tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan................................... 125

Tabel XXVIII Frekuensi Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Sirkulasi Oleh Pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan...................................................................... 126

Tabel XXIX Frekuensi Sikap Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................................................ 128

Tabel XXX Frekuensi Kenyamanan dan Keamanan di Perpustakaan Anak

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan....................... 129

Tabel XXXI Frekuensi Bahan Pustaka Yang Tersedia di Perpustakaan Anak

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan........................ 130

Tabel XXXII Frekuensi Penampilan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan................................... 131

Tabel XXXIII Frekuensi Penataan di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan

Provinsi Sumatera Selatan.......................................................... 132

Tabel XXXIV Frekuensi Cahaya/ Penerangan di Ruang Baca Anak Badan

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan............................... 134

Tabel XXXV Frekuensi Sirkulasi Udara di Ruang Baca Anak Badan

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan................................ 135

Tabel XXXVI Data Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan....................................................... 136

Tabel XXXVII Nilai Statistik Dasar Dari Kuaitas Pelayanan Sirkulasi dan

Kepuasan Pengunjung Oleh Pengunjung di Perpustakaan

Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.......... 138

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Biodata Penulis

Lampiran II : Nota Dinas Pembimbing I dan II

Lampiran III : Angket (Kuesioner)

Lampiran IV : Hasil Observasi di Perpustakaan Anak

Lampiran V : Surat Pengantar Izin Penelitian

Lampiran VI : Surat Izin Penelitian

Lampiran VII : Lembar Persetujuan Judul dan Pembimbing Skripsi

Lampiran VIII : Surat Keputusan (SK) Dekan Fakultas Adab

Lampiran IX : Lembar Konsultasi

Lampiran X : Sertifikat Komputer

Lampiran XI : Sertifikat BTA

Lampiran XII : Surat Keterangan Lulus BTA dan Tahfids

Lampiran XIII : Sertifikat KKN

Lampiran XIV : Sertifikat Toefl

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Di zaman teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga– lembaga pendidikan seperti perpustakaan juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanannya. Keadaan tersebut membuat perpustakaan semakin meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut lah kemudian yang menjadi motivasi untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana dan pelayanan pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Perpustakaan umum menurut *IFLA/ UNESCO Public Library Manifesto* adalah pusat informasi lokal yang menyediakan berbagai macam ilmu pengetahuan dan informasi yang siap pakai untuk penggunanya. Layanan-layanan dari perpustakaan umum disediakan berdasarkan persamaan akses untuk semua kalangan, tanpa membedakan umur, ras, jenis kelamin, kebangsaan, bahasa atau status sosial.[[1]](#footnote-1) Sedangkan menurut Sulistyo-Basuki perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibiayai dari dana umum, baik sebagian maupun seluruhnya, terbuka untuk masyarakat umum tanpa membeda-bedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan cuma-cuma untuk umum.[[2]](#footnote-2)

Masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan umum adalah masyarakat dari semua umur, termasuk di dalamnya adalah anak-anak. Perpustakaan umum mempunyai sebuah tanggung jawab untuk melayani kebutuhan informasi untuk anak-anak. Selanjutnya *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto* juga menyebutkan salah satu misi dari perpustakaan umum yaitu menciptakan dan memperkuat kebiasaan membaca anak dari umur sedini mungkin. Maka layanan anak merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan sangat penting keberadaannya di sebuah perpustakaan umum.

Salah satu bagian layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang langsung dan paling sering berhubungan dengan pemakai perpustakaan, karena pada layanan ini pemakai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Bagian layanan perpustakaan yang selalu berhubungan dengan pemakai merupakan ujung tombak dari setiap kegiatan perpustakaan. Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan oleh bagian layanan. Jika layanan perpustakaan berjalan dengan baik maka citra perpustakaan dapat terjaga di mata pemakainya.

Menurut Sulistyo-Basuki, salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.[[3]](#footnote-3)

Sedangkan menurut Rahayuningsih mengatakan bahwa layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Adapun pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.[[4]](#footnote-4) Adapun tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani pengguna yang akan meminjam buku-buku di perpustakaan, melayani pengguna yang akan mengembalikan buku-buku yang telah dipinjam dan membuat statistik pengunjung.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat dipahami bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya baik secara manual maupun elektronik.

Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasaan pengunjung dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan juga waktu layanan. Setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam dan dalam rangka mencari informasi yang beranekaragam juga.[[5]](#footnote-5)

Menurut Fandy Tjiptono mengatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pengunjung akan tercipta apabila jasa layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan.[[6]](#footnote-6) Pengunjung yang puas merupakan aset berharga bagi setiap perpustakaan. Mereka itulah yang diharapkan sehingga jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 8 yang berbunyi “Pemerintahan provinsi dan pemerintah kabupaten/ kota berkewajiban menggalakkan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan”, maka hal ini merupakan suatu landasan dasar disediakannya layanan anak di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.[[7]](#footnote-7) Menyediakan layanan anak berarti merupakan suatu upaya nyata untuk menumbuhkan minat baca masyarakat sejak dini dengan mengenalkan berbagai macam bahan bacaan untuk anak-anak. Jasa layanan anak di perpustakaan umum mempunyai kesempatan yang besar untuk mengenal buku kepada anak. Jasa layanan anak diperpustakaan umum juga dapat memenuhi kebutuhan informasi anak akan ketersediaan buku untuk anak selain buku teks sekolah dan sarana rekreasi yang mendidik untuk anak-anak dengan lokasi strategis yang mudah dijangkau tanpa harus mengeluarkan biaya.

Dalam buku *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Daerah*, dijelaskan bahwa secara umum kegiatan layanan anak di perpustakaan umum terutama diarahkan untuk: mengembangkan imajinasi, meningkatkan minat dan kebiasaan membaca, serta memberikan sarana rekreasi yang mendidik.[[8]](#footnote-8)

Selanjutnya jenis layanan yang diberikan untuk anak di perpustakaan umum adalah: (1). Layanan Sirkulasi (peminjaman buku), (2). Bimbingan membaca, (3). Layanan rujukan, (4). Mendongeng (*story telling*), (5). Pertunjukan film, (6). Pertunjukan boneka dan (7). Mainan anak.

Dari penjelasan di atas maka perpustakaan umum harus benar-benar bisa memberikan sebuah layanan yang sesuai dengan karakteristik anak, sehingga layanan ini dapat menjadi sebuah kegiatan yang memiliki peran penting dalam perkembangan seorang anak.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Pemerintah sudah mulai memperhatikan penyediaan ruang baca untuk anak-anak di luar jam sekolah dengan mendirikan perpustakaan anak yang melayani khusus untuk anak-anak. Pentingnya pelayanan perpustakaan terhadap anak harus diimbangi dengan penyediaan bahan bacaan dengan tujuan agar dapat dimanfaatkan untuk memperdalam dan memperluas pendidikan bagi penggunanya baik pendidikan formal maupun non formal. Untuk memberikan layanan yang prima dalam layanan anak tentunya perlu adanya penilaian terhadap efektivitas layanan yang sudah diberikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Dengan mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan sirkulasi tersebut maka petugas dapat mengevaluasi kinerja bagian layanan, sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik.

Pada dasarnya layanan sirkulasi di Perpustakaan Anak sama dengan layanan sirkulasi yang ada pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Namun, pada kenyataannya ada satu hal yang dianggap penulis kurang efektif yaitu masalah layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Anak. Sampai saat ini Perpustakaan Anak sangat terbatas terkait dengan layanan sirkulasi yang menggunakan sistem *scanner* atau automasi, secara garis besar seluruh koleksi yang ada di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan semua sudah menggunakan sistem automasi sehingga semua koleksi jika dipinjamkan harus *discan*, akan tetapi lain dengan koleksi yang ada di Perpustakaan Anak, meski koleksinya sudah automasi dan dipasang *barcord* untuk keperluan *scan* namun alat untuk *menyecan* belum terdapat di Perpustakaan Anak, sehingga ketika pengguna ingin meminjam buku maka petugas harus *menyecan* buku di dalam Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang jaraknya sekitar seratus meter dari Perpustakaan Anak, sehingga hal itu menyulitkan kinerja petugas Perpustakaan Anak, hal itu sangat kurang efektif. Seharusnya Perpustakaan Anak juga harus memiliki sarana dan prasarana untuk memudahkan petugas dalam meminjam dan mengembalikan buku selayaknya layanan sirkulasi yang ada pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Layanan anak sebagai salah satu perangkat penting penunjang visi dan misi perpustakaan umum maka layanan anak harus dijalankan secara profesional sehingga menjadi layanan anak yang berkualitas baik. Layanan anak yang berkualitas baik pada perpustakaan umum akan menjadi sebuah sarana yang efektif dalam meningkatkan minat baca masyarakat sejak usia dini.

Berdasarkan pertimbangan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik ingin meneliti kegiatan yang ada di layanan pemustaka anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dengan mengangkat judul sebagai berikut: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”.**

1. **Rumusan dan Batasan Masalah**
2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?

2. Batasan Masalah

Dengan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas mengingat keterbatasan waktu dalam proses penyusunan agar pembahasan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada pemustaka (anak dan orang tua pendamping), kualitas pelayanan sirkulasi, kepuasan pengunjung di perpustakaan anak, dan pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

a.Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang layanan jasa dan informasi di perpustakaan bagi pemustaka usia anak.

b. Praktis

1) Bagi Institusi/Lembaga

Sebagai informasi dan solusi bagi lembaga yaitu Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan anak yang ideal, sehingga menjadi pertimbangan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan bersama dan kemajuan Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan kedepannya.

2) Bagi Masyarakat Umum

Sebagai bahan acuan dan rujukan bagi yang membutuhkan informasi seputar kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh para pengunjung usia anak, sehingga diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung usia anak serta menjadi tambahan sumber referensi bagi yang ingin menggunakannya.

1. **Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini juga pernah diangkat sebagai topik penelitian oleh beberapa peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian- penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

1. Arlan dalam bentuk skripsi yang berjudul “*Peran Tenaga Administrasi Pelayanan Perpustakaan Dalam Menumbuh kembangkan Minat Baca Pengunjung Usia 6-12 Tahun di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*” yang pembahasanya terfokus pada peran tenaga administrasi dalam menumbuh kembangkan minat baca bagi pemustakanya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode lapangan dimana peneliti mengadakan penelitian secara langsung ke objek penelitian yang telah di tentukan agar dapat melihat dan mengamati secara langsung masalah-masalah yang akan diteliti. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) kedua variabel tersebut adalah peran tenaga administrasi pelayanan (*independent*) dan menumbuh kembangkan minat baca (*dependent*).[[9]](#footnote-9) Informan dalam penelitian adalah kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, kepala bidang layanan dan informasi, serta para pegawai bidang administrasi pelayanan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah: *Pertama* Melakukan reduksi data yaitu proses pemilihan. *Kedua* Dilakukan penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. *Ketiga* Penarik kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa peranan tenaga administrasi pelayanan perpustakaan dalam menumbuh kembangkan minat baca pengunjung usia 6-12 tahun di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah dengan melakukan penyuluhan kepada pengunjung, memberikan motivasi dan membantu mencarikan buku yang dibutuhkan oleh pengunjung usia 6-12 tahun. Dengan demikian penelitian ini mengatakan bahwa peranan tenaga administrasi pelayanan perpustakaan dalam menumbuh kembangkan minat baca pengunjung usia 6-12 tahun sudah cukup baik. Perbedaan antara penelitian yang sudah dilakukan oleh Arlan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis adalah terpusat pada peranan tenaga administrasi perpustakaan dalam menumbuh kembangkan minat baca dan efektifitas layanan bagi pemustaka yang ada di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terhadap pemustaka khususnya usia anak.
2. Imam Syafei dalam bentuk skripsi yang berjudul “*Layanan Anak di Perpustakaan Umum Jakarta Barat: Survey Pendapat Pemakai Jasa*” Penelitian ini difokuskan pada bagaimana pendapat pemakai mengenai layanan anak di perpustakaan umum Jakarta Barat. Pada penelitian ini, yang disajikan sampel adalah pengunjung anak-anak di layanan anak PUJB, baik anggota maupun non anggota yaitu anak-anak usia sekolah dasar sebanyak 50 orang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan layanan PUJB telah melaksanakan kegiatan layanan anak dengan cukup baik yaitu layanan peminjaman, rujukan, bercerita, dan permainan anak. Namun ada berbagai kendala yang dialami layanan anak PUJB yaitu minat baca anak yang masih kurang, kurangnya tenaga/ staf untuk layanan anak, kurangnya anggaran untuk penambahan koleksi yang terbaru.[[10]](#footnote-10)
3. Penelitian sebelumnya yang lain dilakukan oleh Nurdin Salmi dalam bentuk skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap* *Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Medan (UNIMED) di Medan”*. Perumusan masalah dalam penelitian ini sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan bagaimana hubungan kepuasan dengan dengan loyalitas dalam memanfaatkan perpustakaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan terhadap kepuasan serta hubungan kepuasan dengan loyalitas mahasiswa dalam memanfaatkan Perpustakaan UNIMED. Teori yang digunakan adalah manajemen pemasaran jasa dan kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta loyalitas. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini 99 responden. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan dalam penelitian ini adalah studi kasus dilakukan di perpustakaan sedangkan survei pada mahasiswa. Sifat penelitian ingin memperoleh gambaran tentang suatu keadaan dan persoalan serta menginterprestasikan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji F dan Uji T dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% (a= 0,05) serta Uji Korelasi Rank Spearman dimaksud untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas. Hasil uji serempak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan pada uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dan empati terhadap kepuasan. Variabel yang paling dominan yaitu empati (41, 2%) mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Variabel kehandalan, ketanggapan, dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UNIMED. Uji korelasi Rank Spearman terdapat hubungan nyata antara kepuasan dengan loyalitas. Pada koefesien determinasi (R2) menunjukan bahwa variabel-variabel bebas yang diteliti mampu menjelaskan 86,2% terhadap kepuasan, sementara sisanya sebesar 13,8% dijelaskan oleh variabel-variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.[[11]](#footnote-11)

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

1. Persamaan Penelitian:
2. Sama-sama yang menjadi fokus penelitian adalah pada layanan anak dan kepuasan pengunjung.
3. Metode pengumpulan data sama-sama menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan skala likert.
4. Perbedaan penelitian:

Jika penelitian sebelumnya Imam Syafei dilakukan Perpustakaan Umum Jakarta Barat, sedangkan penelitian sekarang akan dilakukan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Sumatera Selatan.

1. **Kerangka Teori**

Dalam penelitian kerangka teori berguna sebagai dasar atau landasan teori yang dipergunakan dalam penelitian tersebut. Landasan teori tersebut dapat diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya dan pendapat dari pakar yang ahli dalam subjek yang diteliti.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu dan memenuhi harapan pengunjung. Pengunjung yang terpenuhi harapannya bahkan terlampau dipastikan pelanggan tersebut akan puas. Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengunjung. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima.

Adapun menurut Rahayuningsih, karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari segi:[[12]](#footnote-12)

1. Koleksi
2. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
3. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi.
4. Fasilitas
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
6. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
7. Sumber daya manusia
8. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
9. Tanggung jawab dalam melayani pemustaka.
10. Empati, wajar, dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu perpustakaan guna memenuhi harapan pengunjung (*user*) yang datang ke perpustakaan.

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan pencatatan dalam penggunaan dan pemanfaatan koleksi perpustakaan anak dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pustakawan dan pengunjung. Pelayanan sirkulasi yang baik adalah yang tepat, cepat, dan kena pada sasarannya (memuaskan bagi para pengguna dan pemakai perpustakaan).[[13]](#footnote-13)

Kegiatan bagian sirkulasi terdiri berbagai macam. Dalam ini Purwono menyatakan bahwa kegiatan sirkulasi meliputi : (1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan. (2) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, pengunduran diri dari anggota perpustakaan. (3) Mengurusi keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda. (4) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya. (5) Tugas berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak. (6) Bertanggung jawaban atas segala berkas peminjam. (7) Pembuatan statistik. (8) Peminjaman antar perpustakaan. (9) Mengawasi urusan penitipan, tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.[[14]](#footnote-14)

Peraturan pelayanan perpustakaan merupakan pedoman bagi pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Peraturan perpustakaan dimaksudkan untuk memelihara ketertiban di perpustakaan dan hendaknya dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat keputusan pimpinan sekolah. Peraturan yang tertulis biasanya dikomunikasikan dalam bentuk rambu-rambu, brosur, poster, dan lain-lain.

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya baik secara manual maupun elektronik. Agar proses pelayanan sirkulasi dapat berjalan lancar, perlu dibuatkan peraturan perpustakaan sebagai dasar tata tertib dalam menjalankan segala kegiatan itu. Peraturan perpustakaan itu secara resmi dituangkan sebagai peraturan perpustakaan anak yang ditanda-tangani oleh kepala perpustakaan yang perlu ditaati, baik oleh pustakawan maupun oleh pengunjung. Peraturan perpustakaan itu hendaknya singkat, padat, tetapi jelas dan isinya.

Pada dasarnya perpustakaan anak dapat diartikan sebagai layanan anak di perpustakaan umum karena kebanyakan perpustakaan anak berada dibawah naugan perpustakaan umum yang mempunyai ruangan khusus dan hanya diperuntukan untuk anak. Oleh karena itu perpustakaan anak adalah sebuah layanan yang ada di perpustakaan umum yang bersifat otonomi layanan atau bisa juga disebut perpustakaan anak. Struktur maupun pustakawan yang ada di perpustakaan anak merupakan satu manajemen dengan perpustakaan umum.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:[[15]](#footnote-15)

1. Transparansi yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Sulistyo-Basuki perpustakaan anak adalah perpustakaan yang mengkhususkan diri dalam koleksi dan pelayanan untuk anak, dan umumnya para anggota berusia 4 sampai dengan 15 tahun.[[16]](#footnote-16)

Adapun pengertian layanan anak menurut Joan M Reitz adalah pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk anak sampai anak berumur 6-12 tahun, di dalamnya termasuk pengembangan koleksi anak muda, *lapsit services*, mendongeng, membantu pengajaran dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah, *program summer reading*, biasanya disediakan oleh pustakawan anak di ruang anak yang ada di perpustakaan umum.[[17]](#footnote-17)

Layanan ruang baca yang diperuntukkan untuk anak hendaknya didalamnya tidak hanya buku bacaan saja, tetapi juga berbagai alat permainan yang dapat mengasah otak anak. Anak-anak harus dibiasakan membaca sejak dini, karena anak-anak merupakan generasi muda yang akan membangun bangsa. Sejak kecil harus diperkaya dengan ilmu-ilmu yang bermanfaat.[[18]](#footnote-18)

Dari keterangan di atas maka dapat dipahami bahwa layanan anak yang ada pada perpustakaan umum adalah sebuah layanan yang ditujukan dan dikhususkan untuk anak, dan koleksi-koleksinya juga terdiri dari hal-hal yang disukai dan erat dengan karakteristik anak.

Dari kajian teoritis di atas dapat ditegaskan bahwa, untuk penelitian ini secara teoritis adalah pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan anak sudah diberikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Metode Penelitian**

Aktivitas penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh data secara ilmah. Menurut Emzir metode ilmiah merupakan suatu proses yang sangat beraturan yang memerlukan sejumlah langkah yang berurutan: pengenalan dan pendefinisian masalah, perumusan hipotesis, pengumpulan data, analisis data, dan pernyataan kesimpulan mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis.[[19]](#footnote-19)

Kata “Metodologi” penelitian berasal dari kata *metodh* yang berarti yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* yang berarti ilmu pengetahuan. Jadi metodologi memiliki arti cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis metode-metode yang digunakan peneliti dalam penelitiannya. Sedangkan yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian.[[20]](#footnote-20)

1. **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif korelatif yakni jenis penelitian yang sifatnya menghubungkan antar fenomena misalnya seperti judul yang penulis angkat, “Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi dan kepuasan pengunjung di perpustakaan anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”.

1. **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif jenis korelatif yaitu dengan melakukan uji coba dengan beberapa pengunjung untuk mendapatkan jawaban dari maksud serta tujuan penelitian.

1. **Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer berasal dari data yang diperoleh dari wawancara dan angket mengenai kualitas pelayanan sirkulasi dan kepuasan pengunjung. Wawancara yaitu hasil percakapan terhadap pegawai perpustakaan yang bersangkutan dengan layanan anak yaitu Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, para staf baik fungsional maupun struktural sebagai informan.
2. Sumber data sekunder yakni pemustaka (anak-anak), buku-buku dan dokumentasi untuk memperoleh data tentang keadaan perpustakaan, keadaan ruang sirkulasi, jumlah koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan serta melihat data yang ada di bagian buku pengunjung perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. **Lokasi Penelitian**

Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan di jalan Demang Lebar Daun No.47 Palembang. Telp: 0711-357175, Faks: +0711-357175, E-mail: [banpustaka@yahoo.com](mailto:banpustaka@yahoo.com) dan situs website: [www.banpustaka.com](http://www.banpustaka.com).

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis sumber

data yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diamati.[[21]](#footnote-21) Jadi observasi yang akan digunakan adalah observasi langsung ke lokasi yaitu di perpustakaan anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[[22]](#footnote-22) Adapun pertanyaan mengenai kualitas pelayanan sirkulasi (X) dengan pilihan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), sedangkan kepuasan pengunjung (Y1), koleksi (Y2), pustakawan/ staf (Y3), sarana dan prasarana (Y4) dengan pilihan jawaban sangat puas (SP), puas (P), kurang puas (KP), tidak puas (TP), sangat tidak puas (STS).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan peristiwa yang sudah berlaku, transkrip, buku surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.[[23]](#footnote-23) Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang keadaan perpustakaan, keadaan ruang sirkulasi, jumlah koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan serta data-data lain yang bersifat dokumen. Metode ini dimaksudkan sebagai tambahan untuk bukti penguat.

1. **Populasi dan Sampel**
2. Populasi

Menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[[24]](#footnote-24) Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang ada diwilayah penelitian.[[25]](#footnote-25) Adapun populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 267 orang pengunjung di perpustakaan anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* aksidental. Menurut Sugiyono teknik *sampling* aksidental “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (*responden*)”. Adapun karakteristik pengunjung yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemustaka yang berkunjung untuk membaca buku dan belajar.
2. Pemustaka yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku.

Sampel yang digunakan sebanyak 100% dari jumlah populasi, sedangkan populasinya berjumlah 267 orang. Cara pemilihan sampelnya menggunakan random sampling. Apabila subjeknya kurang dari 100 maka subjeknya dapat diambil antara 10-15% dari jumlah sampel maka jumlah sampel dapat digenapkan menjadi 30. [[26]](#footnote-26)

1. **Metode Analisis Data**

Data diolah berdasarkan pada kuesioner yang telah disebarkan dan dijawab oleh responden. Langkah dalam pengolahan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Seleksi data

Proses seleksi data yakni memeriksa kembali berkas data yang telah terkumpul, sehingga keseluruhan berkas itu dapat diketahui dan dinyatakan baik dan dapat disiapkan untuk proses berikutnya.

1. Persentase data dan perhitungan Analisis Korelasi Product Moment

Analisis Korelasi Product Moment (Anapromom) merupakan rumus statistik korelatif yang dapat dipakai untuk mengetahui jenis dan efektivitas hubungan antardua variabel, yang dalam hal ini adalah satu variabel bebas (*independent variabel*) dengan satu variabel terikat (*dependent variabel*).[[27]](#footnote-27)

Formula Statistik

**X**  **Y**

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan Sirkulasi (0-40)

Y = Kepuasan Pengunjung (0-10)

Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung

Rumus Analisis Korelasi *Product Moment*:

1). Mencari Nilai Statistik Dasar

Dari data Kualitas Pelayanan Sirkuasi dan Kepuasan Pengunjung

Keterangan:

N = Sampel

ΣX = Hasil dari nilai X

ΣY = Hasil dari nilai Y

ΣX² = Jumlah dari perkalian X

ΣY² = Jumlah dari perkalian Y

ΣXY = Jumlah perkalian X dengan Y

2). Mencari Jumlah Kuadrat (JK)

JKx = ΣX² - { (ΣX)² : N }

JKy = ΣY² - { (ΣY)² : N }

Keterangan:

JKx = Jumlah kuadrat

ΣX² = Jumlah dari perkalian X

ΣY² = Jumlah dari perkalian Y

N = Sampel

3). Mencari Jumlah Produk (JP)

JPxy = ΣXY - { (ΣX)(ΣY) : N }

Keterangan:

JPxy = Jumlah Produk dari X dan Y

ΣXY = Jumlah nilai dari X dan Y

N = Sampel

ΣX = Hasil dari nilai X

ΣY = Hasil dari nilai Y

4). Mencari Koefisien Korelasi

Rxy = JPxy : √ { (JKx) (JKy) }

Keterangan:

Rxy = Jumlah nilai dari X dan Y

JKx = Jumlah kuadrat X

Jky = Jumlah kuadrat Y

5). Mengkonsultasi Nilai R Hitung dengan R Tabel

Harga Tabel R Product Moment untuk N = Sampel

6). Menginterpretasi Hasil Analisis

7). Mencari Koefisien Determinasi

Rxy² = jumlah kuadrat dari X dan Y

8). Menginterpretasi Hasil Analisis

9). Menyimpulkan Hasil Analisis

1. **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[[28]](#footnote-28) Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel bebas yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dinotasikan sebagai variabel X.[[29]](#footnote-29) Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Sirkulasi.

1. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga dengan istilah variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dinotasikan sebagai variabel Y. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Pengunjung (Y1)
2. Koleksi (Y2)
3. Pustakawan/ staf (Y3)
4. Sarana dan prasarana (Y4)

**G. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada variabel- variabel penelitian selanjutnya ditentukan indikator yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Layanan

Layanan perpustakaan adalah kegiatan melayankan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pemustaka.[[30]](#footnote-30) Menurut Ase S. Muchyidin bahwa layanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan pustaka agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya masyarakat yang harus dilayani.[[31]](#footnote-31)

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan pencatatan dalam penggunaan dan pemanfaatan koleksi perpustakaan anak dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pustakawan dan pengunjung. Pelayanan sirkulasi yang baik adalah yang tepat, cepat, dan kena pada sasarannya (memuaskan bagi para pengguna dan pemakai perpustakaan).

Pemakai layanan anak sebagian besar pengunjung bagian layanan anak di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah anak-anak usia sekolah dasar, maka untuk penelitian ini peneliti membatasi istilah pengguna pada anak-anak usia sekolah dasar (6-12 tahun) yang datang ke bagian layanan anak baik yang menjadi anggota perpustakaan maupun tidak.

Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel layanan, antara lain:

1. Sistem layanan
2. Jam layanan
3. Layanan Sirkulasi
4. Kepuasan Pengunjung (Y1)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata dasar “puas” yang artinya lega, merasa senang, tak ada yang disalahkan. Sedangkan pengunjung merupakan pengguna atau pemustaka perpustakaan yaitu orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan / atau layanan di perpustakaan.[[32]](#footnote-32)

Dengan demikian, secara umum kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Adapun pengunjung dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan anak di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Koleksi (Y2)

Koleksi perpustakaan adalah keseluruhan bahan pustaka yang dikumpulkan atau dihimpun oleh perpustakaan, dengan tujuan untuk disajikan kepada pengunjung. Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel koleksi, antara lain:

1. susunan koleksi
2. kemuktahiran buku bacaan untuk anak
3. Pustakawan/ Staf (Y3)

Pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.[[33]](#footnote-33) Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel pustakawan/ staf, antara lain:

1. Pelayanan dan bantuan pustakawan/ staf
2. Ketepatan dan kemampuan pustakawan/ staf
3. Pustakawan/ staf layanan sirkulasi
4. Sarana dan Prasarana (Y4)

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Contohnya: ruang perpustakaan, rak, lemari, meja, kursi, papan *display*, dan lain-lain.[[34]](#footnote-34) Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel sarana dan prasarana, antara lain:

1. Penataan (meja, kursi, rak) di ruang baca anak
2. Warna ruangan
3. Cahaya/ penerangan di ruang baca anak
4. Sirkulasi udara (jendela, AC)

**H.** **Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan dalam pembahasan penyampaian tujuan, pembahasan ini akan dibagi atas beberapa bab dan dibagi lagi atas bebarapa sub bab, adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB 1 Menjelaskan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori, yang berisikan pengertian perpustakaan umum, pengertian kualitas pelayanan perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, syarat layanan, tujuan layanan, fungsi layanan, sistem layanan perpustakaan, pengertian kepuasan pengunjung dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

BAB III Menjelaskan deskripsi umum Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang berisikan mengenai sejarah singkat Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, visi, misi dan tujuan, tugas dan fungsi perpustakaan, letak dan struktur organisasi, fasilitas, tata tertib, dan layanan perpustakaan.

BAB IV Menjelaskan mengenai hasil penelitian menjawab rumusan masalah berisikan 1). Bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. 2). Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. 3). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Bab V Penutup pembahasan berakhir hasil penelitian ini dirangkum dalam bentuk kesimpulan penelitian. Untuk selanjutnya dilakukan beberapa saran sehubungan permasalahan yang ditemukan.

**BAB II**

**PERPUSTAKAAN, KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

1. **Pengertian Perpustakaan Umum**

Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Jenis perpustakaan ada lima yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan umum dalam melayani masyarakat tidak mengenal batasan. Batasan yang dimaksud adalah sasaran layanan ditujukan untuk semua anggota masyarakat sehingga penggunanya pun bersifat heterogen, baik suku, bangsa, umur, jenis kelamin, agama, bahasa, cacat, ekonomi, status pekerjaan maupun pendidikan. Perpustakaan umum, terdiri dari perpustakaan provinsi sampai desa/kelurahan. Pendirian perpustakaan umum dibiayai oleh pemerintah lokal, pemerintah pusat atau organisasi lain yang diberikan kuasa untuk menjalankannya.[[35]](#footnote-35)

Menurut Sutarno NS perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunannya oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa kecuali. Perpustakaan umum yang dapat berfungsi dengan baik merupakan bentuk “demokrasi informasi”, yang secara bebas, adil, dan merata memberikan kesempatan dan akses layanan bagi semua orang untuk memanfaatkannya.[[36]](#footnote-36)

Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP) perguruan tinggi, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.[[37]](#footnote-37)

Dapat dipahami dari definisi di atas bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman pendudukan diperuntukan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat dengan tujuan melayani kebutuhan informasi dan bahan bacaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sarana rekreasi sehat (intelektual). Dengan tujuan memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah, membantu warga mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Yang termasuk dalam perpustakaan umum adalah perpustakaan wilayah atau perpustakaan daerah mulai dari provinsi sampai ke desa.

Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga UNESCO mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972 yang menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama yaitu:[[38]](#footnote-38)

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.
3. Bertindak selaku agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.

Untuk mencapai tujuannya, perpustakaan umumnya biasanya mengelompokkan objeknya menjadi 4, yaitu:

1. Pendidikan

Perpustakaan umum bertugas memelihara dan menyediakan sarana untuk pengembangan perorangan/ kelompok pada semua tingkat kemampuan pendidikan.

1. Informasi

Perpustakaan menyediakan kemudahan bagi pemakai berupa akses yang cepat terhadap informasi yang tepat mengenai seluruh jutaan pengetahuan manusia.

1. Kebudayaan

Perpustakaan merupakan pusat kehidupan kebudayaan dan secara aktif mempromosikan partisipasi dan apresiasi semua bentuk seni.

1. Rekreasi

Perpustakaan memainkan peran penting dalam mendorong penggunaan secara aktif rekreasi dan waktu senggang dengan penyediaan bahan bacaan.

1. **Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengunjung. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka [kualitas pelayanan](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html) dipersepsikan baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan pengunjung, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Sedangkan pelayanan perpustakaan ialah pemberian informasi kepada pengunjung, dengan pelayanan perpustakaan inilah nantinya kita mengharapkan agar pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dengan berbagai media penelusuran yang tersedia. Layanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak. Namun semua layanan tersebut haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan pemustakanya.[[39]](#footnote-39)

Menurut Sudarnoto, mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan perpustakaan kepada pemustaka dalam menggunakan bahan pustaka yang terdapat dalam perpustakaan. Pelayanan dapat dilakukan dengan baik jika pelayanan teknisnya dikerjakan dengan sebaik-baiknya.

Dengan demikian pelayanan suatu perpustakaan meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna yang harus tersedia di perpustakaan. Selain itu juga pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang pelaksanannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap pengunjung yang akan menggunakan jasa perpustakaan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu dan memenuhi harapan pengunjung. Pengunjung yang terpenuhi harapannya bahkan terlampau dipastikan pelanggan tersebut akan puas. Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pengunjung. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengunjung. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan guna memenuhi harapan pengunjung. Pelayanan dalam hal ini diartikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna yang harus tersedia di perpustakaan dengan kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pengunjung.

Apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut:[[40]](#footnote-40)

1. *Intangibility* yaitu semua pelayanan yang tidak berwujud atau tidak bisa dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati. Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.
2. *Inseparability* yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antar pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka.
3. *Variability* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ni sangat tergantung pada sikap dan prilaku pustakawan.
4. *Perishability* yaitu suatu pelayanan yang tidak bisa disimpan untuk dipergunakan apa bila diperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkat jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka maupun melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer dan lain-lain.

Selain unsur-unsur di atas, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut:

1. Pemustaka akan merasa puas setelah meninggalkan meja pelayanan.
2. Pustakawan diharapkan menemukan cara pemecahan masalah yang sedang dihadapi pemustaka.
3. Pemustaka hendaknya mematuhi saran pustakawan.
4. Pemustaka akan merasa senang apabila pustakawan bersifat ramah, sopan, dan penuh kemitraan.
5. Pada umumnya pemustaka tidak ingin terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan.
6. Suatu masalah tersendiri apabila pemustaka tidak memahami informasi yang mereka terima.[[41]](#footnote-41)

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa kuaitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan atau menawarkan semua informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka.

1. **Jenis Pelayanan Perpustakaan**

Dalam buku *Panduan Penyelenggaraan Daerah*, disebutkan bahwa “jenis layanan yang diberikan untuk anak di perpustakaan umum ada tujuh macam yaitu: layanan Sirkulasi (peminjaman buku), bimbingan membaca, layanan rujukan, mendongeng (*story telling*), pertunjukan film, pertunjukan boneka dan mainan anak”.[[42]](#footnote-42)

* 1. **Layanan Sirkulasi (Peminjaman Buku)**

Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.[[43]](#footnote-43)

Sedangkan menurut Herlina, layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dan tagihan perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan diwisuda.[[44]](#footnote-44) Pengawasan sirkulasi, fungsi utama dari pengawasan sirkulasi terdiri dari pendaftaran anggota (keanggotaan), peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, layanan temu-balik, pemesanan (reservasi) dan pembuatan surat keterangan bebas dari tagihan.

Sebaiknya layanan sirkulasi bagi anak-anak yang sederhana dan mudah, mengingat sifat anak-anak yang belum mengerti dengan peraturan. Hal ini dilakukan dengan cara sebagai berikut: bagi anak-anak yang akan membaca buku ditempat, anak-anak dapat langsung mengambil buku yang diinginkan, dan selanjutnya membawa buku yang diinginkan, dan selanjutnya membawa buku tersebut ke meja. Namun hal ini tetap harus diawasi oleh pustakawan supaya anak-anak membaca buku yang benar-benar sesuai keinginannya dan mampu mencerna isi buku dengan baik.

Jika anak-anak ingin meminjam buku tersebut untuk dibawa pulang, maka pustakawan harus melibatkan orang tua anak untuk mengurus prosedur peminjaman dengan mengisi blanko peminjaman dan memperlihatkan kartu anggota.[[45]](#footnote-45)

* 1. **Bimbingan Membaca**

Ketika layanan anak sudah siap dilayankan dan segala sesuatu sudah tersedia, namun pemakaian perpustakaan belum optimal, maka dimungkinkan ada beberapa kesalahan yang harus diupayakan pemecahannya. Bimbingan pemustaka harus diutamakan dalam sebuah perpustakaan mengingat pemustaka akan melakukan hal-hal yang fatal dalam menggunakan fasilitas tanpa bimbingan dari pustakawan. Bimbingan membaca dapat dilakukan dengan cara: menuntut, mengarahkan, memberikan penjelasan tentang cara-cara menggunakan kartu katalog, menelusur sumber informasi, menggunakan pedoman perpustakaan yang lain, memberikan pendidikan pemakai, melakukan sosialisasi, publikasi dan promosi perpustakaan.[[46]](#footnote-46)

* 1. **Layanan Rujukan**

Bagi seorang anak yang pintar, rak-rak penuh buku yang dapat dibuka bukunya dan dibacanya sesuka hati akan mengungkapkan suatu surga dunia baginya. Oleh karena itu, pustakawan harus menyediakan bahan-bahan bacaan yang berkualitas dan dapat menjawab segala pertanyaan mereka melalui bahan rujukan. Untuk mendapatkan bahan bacaan tersebut tentu membutuhkan biaya yang banyak dan tidak mungkin seorang anak mempunyai uang yang cukup untuk membeli buku-buku mahal sebagai bahan rujukan bagi mereka, sehingga solusi yang mereka lakukan adalah dengan mendatangi sebuah perpustakaan yang meyediakan bahan rujukan tanpa mengeluarkan uang jajan mereka.[[47]](#footnote-47)

Layanan bahan pustaka jenis ini harus disesuaikan dengan kelompok pembaca seperti anak-anak kecil (TK), anak-anak sedang (SD dan SMP). Seperti koleksinya harus berkualitas tinggi, harus dilayani oleh petugas, memiliki ruangan yang terpisah.

* 1. **Layanan Mendongeng atau *Story Telling***

Mendongeng (story telling) adalah salah satu program perpustakaan yang sangat penting khususnya dalam layanan anak karena secara tidak langsung ada hubungan moral sebuah cerita dan perilaku anak-anak.

Menurut Suherman mendongeng adalah sebuah seni untuk menyampaikan peristiwa dalam bentuk kata-kata, gambar, dan suara yang biasanya dibarengi dengan inprovisasi atau rekaan.[[48]](#footnote-48)

Sementara menurut Lasa HS mengemukakan bahwa *story telling* merupakan bentuk komunikasi antara pencerita dengan sejumlah peserta melalui suara atau gerakan. Bentuk komunikasi ini dharapkan mampu menumbukan imajinasi pada orang lain sebab imajinasi itu lebih kuat dari pengalaman.[[49]](#footnote-49) Untuk layanan mendongeng ini dapat dilakukan pada periode tertentu, misalnya hanya pada hari Sabtu dan Minggu, hal ini dilakukan supaya kegiatan *story telling* ini lebih banyak yang mengikuti. Kegunaan layanan ini adalah untuk menceritakan sebuah buku dengan gaya cara tertentu supaya anak-anak tertarik dan mudah mencerna apa yang diceritakan oleh narator. Karena mengingat sifat anak-anak lebih menyukai dongeng dari pada dengan membaca sendiri. Layanan ini dapat dilakukan oleh pustakawan atau melibatkan orang yang lebih ahli, misalnya guru TK, alat bantu yang bisa digunakan misalnya boneka atau gambar supaya layanan ini lebih menarik.[[50]](#footnote-50)

* 1. **Layanan Menonton Film sebagai Media Pembelajaran**

Layanan ini adakalanya perlu diberikan supaya anak-anak tidak jenuh. Anak-anak dapat melihat film bersama teman-teman seusianya dengan didampingi pustakawan atau orang tua mereka untuk ikut menceritakan maksud dari film tersebut. Tugas pustakawan disini adalah memilih jenis film yang tepat bagi anak-anak, bukan hanya dapat menghibur tetapi juga dapat menjadi media pembelajaran serta menanamkan nilai-nilai moral, pendidikan dan nilai-nilai yang berguna bagi perkembangan anak. Layanan baca anak ini harus dapat dilakukan dengan baik dengan memperhatikan karakteristik anak. Pustakawan harus mampu bersikap sesabar dan seramah mungkin terhadap kelakuan anak yang kadang-kadang membuat orang merasa terganggu atau jengkel. Sehingga layanan yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan umum mampu memberikan citra yang positif bagi keberadaan perpustakaan umum.[[51]](#footnote-51)

* 1. **Pertunjukan Boneka**

Dalam Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Daerah, juga dijelaskan bahwa, jenis layanan seperti ini sangat diminati oleh anak-anak.[[52]](#footnote-52) Yang harus persiapkan oleh perpustakaan yang sudah dimiliki seperangkat boneka dan sarana penunjangnya adalah perpustakaan harus mempersiapkan petugas atau pustakawan yang dapat memainkan. Pertunjukan boneka dapat ditunjukan dalam kurun waktu dua minggu.

* 1. **Mainan Anak**

Mainan anak adalah salah satu hal yang sangat disukai oleh anak-anak, karena mainan anak mempunyai peranan untuk meningkatkan daya intelektual dan imajinasi mereka serta sebagai sarana reksreasi yang mendidik diperpustakaan. Bermain merupakan suatu hal yang pentin bagi kehidupan seorang anak. Selama masa kanak-kanak bermain merupakan aktifitas yang penting dimana anak-anak dapat memahami diri mereka sendiri dan bisa berinteraksi dengan anak-anak lain.

Dalam melayani permainan kepada anak-anak tentunya perpustakaan memerlukan koleksi mainan yang baik untuk anak misalnya catur, lego, balok, halma, monopoli, dan lain-lain, karena mainan-mainan tersebut sangat bermanfaat untuk meningkatkan daya intelektual dan imajinasi anak, serta sebagai sarana reksreasi yang mendidik bagi anak.[[53]](#footnote-53)

1. **Syarat Layanan**

Sebelum jasa layanan sirkulasi diselenggarakan oleh perpustakaan, perlu dipertimbangkan tentang syarat-syarat yang baik, yakni:[[54]](#footnote-54)

* 1. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar. Sistem kerja manual ataupun mesin hendaknya dapat dicapai dan diselesaikan dengan cepat, tepat dan benar. Apabila akan digunakan sistem automasi, hendaknya memilih *software* yang luwes, dapat diperbaharui, ada fasilitas pendidikan, dan ada jaminan dari perusahaan.
  2. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pemustaka. Sistem pengaturan ruangan, pintu, dan perabotan hendaknya dapat menciptakan keamanan koleksi, baik dari pencurian maupun penyobekan pustaka.
  3. Administrasi sirkulasi yang tepat. Sisitem pencatatan sirkulasi hendaknya dapat dilakukan dengan benar, praktis dan tidak menimbulkan kesalah pahaman dengan pemustaka. Untuk itu dalam penerapan administrasi sirkulasi hendaknya dipertimbangkan seteliti mungkin.

1. **Tujuan Layanan**

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara cepat, tepat dan akurat yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepusan pemakai atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung. Karena apabila pengunjung merasa puas maka pemakai akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan.

Menurut *IFLA Guidelines for Children’s Libraries Services*, layanan anak bertujuan untuk:[[55]](#footnote-55)

1. Memfasilitasi hak setiap anak untuk; informasi, tugas fungsional, visual, literasi digital dan media, pengembangan kebudayaan, pengembangan pembaca, pembelajaran seumur hidup, program kreatif pada waktu senggang.
2. Menyediakan akses terbuka untuk semua sumber daya dan media bagi anak.
3. Menyediakan berbagai macam aktifitas untuk anak, orang tua serta pemerhati anak.
4. Memfasilitasi jalan masuk keluarga ke komunitas.
5. Memberikan kekuasaan untuk anak dan mendukung kebebasan serta keamanan mereka.
6. Mendorong anak-anak agar menjadi individu yang percaya diri dan berkompetensi.
7. Memperjuangkan sebuah perdamaian dunia.

Sedangkan dari sisi perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.

1. **Fungsi Layanan**

Fungsi layanan perpustakaan secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalisasikan pemanfaatan bahan pustaka/ sumber informasi yang ada. Masing-masing jenis perpustakaan memiliki tujuan penyelenggaraan yang berbeda, demikian pula fungsi layanan perpustakaan.[[56]](#footnote-56) Karena fungsi perpustakaan mendukung tujuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing perpustakaan. Beberapa fungsi dari penyelenggaraan layanan perpustakaan, antara lain sebagai berikut:

* 1. Fungsi edukatif, yaitu didalam perpustakaan disediakan buku-buku baik buku-buku fiksi maupun non fiksi. Adapun buku-buku tersebut dapat membiasakan siswa-siswi belajar mandiri tanpa bimbingan guru, baik secara individual maupun secara kelompok.
  2. Fungsi informatif, yaitu perpustakaan yang sudah maju tidak hanya menyediakan bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, tetapi juga menyediakan bahan-bahan yang bukan berupa buku (*non book material*) seperti majalah, surat kabar, dan peta.
  3. Fungsi tanggung jawab administratif, yaitu fungsi ini tampak pada kegiatan sehari-hari di perpustakaan, dimana setiap ada peminjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh pustakawan/ staf.
  4. Fungsi riset, yaitu sebagaimana telah dijelaskan terdahulu, bahwa di dalam perpustakaan tersedia banyak bahan pustaka. Adanya bahan pustaka yang lengkap, dapat membantu para pengunjung yang datang ke perpustakaan anak dapat melakukan riset, yaitu mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan.
  5. Fungsi rekreatif, yaitu adanya perpustakaan dapat berfungsi rekreatif. Ini tidak berarti bahwa secara fisik pergi mengunjungi tempat-tempat tertentu, tetapi secara psikologisnya. Sebagai contoh, ada seorang anak yang membaca buku yang berjudul “Malang Kota Indah”. Di dalam buku tersebut selain dikemukakan mengenai kota Malang, juga disajikan gambar-gambar, seperti gambar gedung, tempat-tempat hiburan, tempat-tempat pariwisata, dan sebagainya.

1. **Sistem Layanan Perpustakaan**

Sistem layanan perpustakaan biasanya ditentukan oleh beberapa hal, yaitu jenis koleksi, jumlah koleksi, jumlah pustakawan, jumlah pemustaka dan besar kecilnya gedung perpustakaan. Menurut Darmono, sistem layanan perpustakaan dapat dibedakan ke dalam dua sistem, yakni:[[57]](#footnote-57)

* 1. **Sistem Layanan Terbuka**

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pemustaka secara langsung dapat memilih, menentukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.

Keuntungan sistem layanan terbuka ini adalah:

1. Pemustaka dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi.
2. Pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
3. Pemustaka akan merasa puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
4. Tidak membutuhkan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengambil bahan pustaka.

Sedangkan kerugian sistem layanan terbuka ini adalah:

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena buku tidak dikembalikan lagi secara tepat oleh pemustaka.
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif besar.
3. Memerlukan ruangan lebih luas.
4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai masalah seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.
   1. **Sistem Layanan Tertutup**

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan pada perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamkan.

Keuntungan sistem layanan tertutup ini, diantaranya:

1. Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapiannya.
2. Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan koleksi.
3. Tidak memerlukan ruangan terlalu luas.
4. Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Sedangkan kerugian dari sistem layanan tertutup ini, adalah:

1. Dalam menemukan bahan pustaka pemustaka hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku, dan jumlah halaman.
2. Judul buku tidak selalu menggambarkan makna pembahasan buku, sehingga bisa saja judul yang telah dipilih tetapi bukan bahan pustaka tersebut yang dimaksud oleh pemustaka.
3. Pemustaka tidak dapat melalukan *browsing* di jajaran rak, sehingga pemustaka tidak mungkin menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukannya.
4. Membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk memenuhi permintaan pemustaka dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkannya sehingga pemustaka menunggu lebih lama.
5. **Kepuasan Pengunjung**
6. **Pengertian Kepuasan Pengunjung**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal/ perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan, dan harapan dapat terpenuhi.

Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.[[58]](#footnote-58)

Sedangkan menurut menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:[[59]](#footnote-59)

1. Transparansi yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa kepuasan pengunjung diperoleh apabila koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan harapan dari pengguna perpustakaan. Tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pemustaka akan merasa sangat puas.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung**

Menurut Sulistyo-Basuki, kepuasan pengunjung tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut:[[60]](#footnote-60)

1. Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan).
2. Perbandingan pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
3. Nisbah kecepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka).
4. Tingkat kemuktahiran atau jawab yang diberikan.
5. Keluasan (*exhaustivity*) artinya beberapa banyak unit informasi memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemustaka.
6. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia: kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyaman saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung ialah kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi pustakawan, pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat serta kualitas koleksi. Apabila semuanya bisa dipenuhi oleh suatu perpustakaan, maka pengunjung akan merasa puas. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima.

**BAB III**

**PROFIL UMUM BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**A. Sejarah Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang disingkat dengan BANPUSTAKA Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berada di Ibu Kota Provinsi. Badan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No.7 tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah No.12 tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.[[61]](#footnote-61)

Adapun lokasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada awalnya berlokasi di jalan Kebun Duku 24 Ilir Palembang. Kemudian pindah di jalan POM IX Taman Budaya Sriwijaya Palembang, dan sejak tahun 1989 sampai sekarang pindah ke jalan Demang Lebar Daun No.47 Palembang.

Riwayat berdirinya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebelum era Otonomi Daerah merupakan bagian dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 1956 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 29103 Tahun 1956 didirikan Perpustakaan Negara.
2. Pada tahun 1978 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 095/0/1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera Selatan.
3. Pada tahun 1980, berdasarkan SK MENDIKBUD No. 0164/1980 didirikan Perpustakaan Nasional RI di Jakarta yang berada di bawah jajaran Depdikbud.
4. Pada tahun 1997, berdasarkan Keppres No. 50 Tahun 1997, Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI dikembangkan Eselonnya menjadi Eselon 1 dengan penambahan struktur organisasi, dan Perpustakaan Daerah menjadi Eselon II.
5. Pada tahun 2000 Keppres No. 50 Tahun 1997 diperbaharui dengan adanya Keppres No. 67 Tahun 2000.
6. Kemudian dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 7 Tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 sebagaimana tercantum pada bab XI C pasal 40 D lampiran XI C (lembaga daerah tahun 2001 No. 12), Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan berubah menjadi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dasar SK Gubernur Sumatera Selatan No. 215 Tahun 2001.
7. Pada tahun 2007 atas dasar Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2008, maka menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi mengacu pada Pergub No. 40 Tahun 2008.

Seiring puluhan tahun berdirinya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sudah beberapa kali mengalami pergantian kepemimpinan. Berikut nama-nama Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sejak priode tahun 1956 sampai dengan 2013.[[62]](#footnote-62)

1. Dari tahun 1956-1958 Perpustakaan Negara dipimpin oleh Bapak A. Rani.
2. Dari tahun 1958-1964 Perpustakaan Negara dipimpin oleh Bapak Taufik Nuskom.
3. Dari tahun 1964-1984 Perpustakaan Negara dipimpin oleh Bapak Drs. Muslim Rozali.
4. Dari tahun 1984-1992 adalah Perpustakaan Wilayah Depdikbud ProvinsiSumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Saptuson A. Rachman, BBA.
5. Dari tahun 1992-1995 Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Drs. Ramli Thaher.
6. Dari tahun 1995-1998 Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Drs. H. Idris Kamah.
7. Dari tahun 1998-2000 Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Drs. H. Zainuddin Kamal, MM, MBA, D.
8. Dari tahun 2001 Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan berubah nama menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Dan pada saat itu yakni dari tahun 2001-2003 masih dipimpin oleh Bapak Drs. H. Zainuddin Kamal, MM, MBA, D.
9. Dari tahun 2003-2005 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Drs. H. Soeparno Sjamsudin, MM.
10. Dari tahun 2005-2006 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Ir. Hapzar Hanafi.
11. Dari tahun 2006-2008 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak H. Harun Al-Rasyid, SH.
12. Dari tahun 2008-2009 dipimpin oleh Ibu Hj. Euis Rosmiati, S.ST, MM.
13. Dari tahun 2009 sampai dengan 31 Maret 2013 dipimpin oleh Bapak H. M. Asnawi, HD, Sh. M.Si.
14. Dari tahun 2013 sampai dengan 2014 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak Drs. Suhana sebagai Plt Kepala Badan Perpustakaan Sumatera Selatan.
15. Dari tahun 2014 sampai dengan 2 Febuari 2015 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh H. Maulana Akil, S.IP.,M.Si, sebagai Kepala Badan Perpustakaan Sumatera Selatan.
16. Mulai dari bulan Febuari 2015 sampai sekarang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh Bapak H.Kabul Aman, SH.MH. sebagai Kepala Badan Perpustakaan Sumatera Selatan.

**B. Fungsi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Adapun fungsi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu:

1. Sebagai instansi pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian dan pemberdayaan bahan pustaka baik cetak maupun karya rekam.
2. Penyelenggaraan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga pengelolah perpustakaan.

**C. Visi dan Misi**

**1. Visi**

Adapun visi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu: perpustakaan sebagai sumber informasi, pengembangan ilmu, teknologi dan tempat pelestarian nilai-nilai budaya bangsa dalam rangka memfasilitasi pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM).[[63]](#footnote-63)

**2. Misi**

Untuk menciptakan visi tersebut Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan mempunyai misi sebagai berikut:

1. Memiliki tenaga pengelola yang terampil dan profesional.
2. Menciptakan lingkungan baca yang kondunsif.
3. Menyediakan sumber informasi yang cukup dan berkualitas.
4. Menyediakan akses dan menyebarluaskan informasi yang inovatif secara tepat dan komprehensif.
5. Menjadikan pusat sumber ilmu pengetahuan dan teknologi yang bermutu.

**D**. **Tujuan**

Tujuan didirikannya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan peran perpustakaan sebagai pembina berbagai jenis perpustakaan, tenaga pengelola perpustakaan, dan sebagai sarana pendidikan.
2. Mengoptimalkan layanan perpustakaan dengan sistem automisasi guna memenuhi kebutuhan informasi teknologi tepat guna bagi berbagai lapisan masyarakat pengguna (pemustaka).
3. Mengadakan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan operasi kegiatan perpustakaan, khususnya guna kepentingan pemustaka dan pengelola perpustakaan.
4. Mengoptimalkan pendayagunaan prasarana layanan operasional keliling guna memenuhi kebutuhan pemustaka sampai ke pemukiman rumah tinggal, rumah sakit, kecamatan, desa, kelurahan yang ada di kota Palembang.

**E. Sasaran**

Sasaran Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, antara lain:

1. Pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan pada 11 Dati II (kabupaten dan 4 kota) di Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pembinaan dan pelatihan tenaga (peningkatan pengelola perpustakaan) internal maupun eksternal melalui kerjasama lintas sektoral.
3. Pendataan berbagai jenis perpustakaan Provinsi, Kabupaten, dan Kota di Sumatera Selatan.
4. Pembinaan dan pelestarian koleksi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan pengorganisasiannya.
5. Pembinaan jasa layanan dan informasi.
6. Pelaksanaan layanan ekstensi/ perpustakaan keliling secara luas dan terarah, dengan mengoptimalkan sarana kendaraan operasional kelilinh darat dan sungai.
7. Pembinaan sekretariat secara berkala (triwulan, tahunan) antara lain:
   1. Perencanaan, evaluasi, dan pelaporan.
   2. Tata persuratan dan kearsipan.
   3. Tata kepegawaian.
   4. Pengurusan perlengkapan.
   5. Pengurusan rumah tangga.
   6. Pengurusan kehumasan dan keprotokolan.
   7. Pengurusan administrasi keuangan.

**F. Gedung dan Ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terletak di Jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang satu arah menuju kediaman Gubernur Sumatera Selatan dan letaknya sangat strategis dan mudah di jangkau. Bangunannya berdiri megah menempati lahan seluas 8.308 m2, dengan luas bangunan keseluruhan 2.070 m2, terdiri dari tiga lantai, yaitu:[[64]](#footnote-64)

Lantai 1 terdiri dari:

1. Teras/pendopo
2. Lobby
3. Ruang informasi
4. Ruang baca untuk kalangan dewasa
5. Ruang baca/bangunan untuk ruang baca anak-anak
6. Ruang penitipan tas
7. Ruang layanan referensi dan fotocopy
8. Ruang diskusi
9. Ruang pustakawan
10. Ruang karaoke
11. Ruang internet
12. Ruang Kepala Bidang Layanan dan Informasi
13. Ruang Kasubid Layanan Perpustakaan
14. Ruang Kasubid Layanan Perpustakaan Keliling
15. Bangunan musholla
16. Bangunan kantin
17. Bangunan garasi dan gudang
18. Bangunan rumah penjaga kantor

Lantai 2 terdiri dari:

1. Ruang Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
2. Ruang rapat pimpinan
3. Ruang sekretaris badan
4. Ruang sekretariat
5. Ruang Kasubag Umum dan Kepegawaian
6. Ruang Kasubag keuangan dan staf
7. Ruang APBN
8. Ruang Kabid kerjasama perpustakaan
9. Ruang Kabid deposit
10. Ruang Kasubid pengadaan dan pengolahan
11. Ruang Kasubid penerbitan dan koleksi khusus Sum-Sel
12. Ruang aula

Lantai 3 terdiri atas:

1. Ruang Kabid pembinaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan.
2. Ruang Kasubid Litbang dan kelembagaan perpustakaan
3. Ruang Kasubid SDM
4. Ruang Diklat
5. Ruang dapur
6. Auning/dan dak bagian kanan dan kiri bangunan.

**G. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dikukuhkan atas dasar Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 9 Tahun 2008, dengan Eselonisasi yaitu Eselon II sebagaimana terlampir.

Tugas Pokok dan Fungsi:

Dengan telah dibuatkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan, maka untuk tertib pelaksanaannya perlu disusun Uraian Tugas dan Fungsi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Peraturan Gubernur No. 40 Tahun 2008 sebagai Berikut:[[65]](#footnote-65)

1. Kepala Badan Perpustakaan

Kepala Badan Perpustakaan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Badan Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan;
2. Pelayanan penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan;
3. Penerbitan dan pencetakan karya ilmiah populer dan karya-karya lainnya seperti bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek, abstrak, literatur skunder, dan bahan pustaka lainnya;
4. Pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian dan pemberdayaan bahan pustaka baik karya cetak maupun karya rekam;
5. Pelaksana kerjasama perpustakaan dan informasi dengan instansi terkait;
6. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan;
7. Pelaksanaan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan;
8. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku;
9. Penyusunan rencana pengelolaan, penyelenggaraan kegiatan perpustakaan dan informasi ilmiah;
10. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga fungsional pustakawan dan tenaga pengelola perpustakaan;
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengolahan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, program dan perencanaan evaluasi serta laporan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretariat mempunyai fungsi yaitu;

1. Pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian;
2. Pengelolaan administrasi keuangan dan gaji pegawai;
3. Pengelolaan program dan perencanaan, evaluasi serta laporan;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya:
5. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:
6. Mengelolah urusan surat menyurat, pengetikan, pengadaan, dan pengarsipan;
7. Mengurus administrasi perjalanan dinas dan tugas keprotokolan;
8. Melaksanakan urusan rumah tangga, keamanan kantor, penyelenggaraan rapat dinas dan dokumentasi;
9. Menyusun rencana kebutuhan, pengadaan, dan pengolahan inventaris perlengkapan kantor;
10. Melaksanakan perawatan, pemeliharaan, perbaikan gedung dan perlengkapan kantor serta proses penghapusan barang inventaris;
11. Melaksanakan kegiatan tata usaha kepegawaian;
12. Mempersiapkan urusan mutasi;
13. Melaksanakan upaya pengembangan karier, kesejahteraan dan disiplin pegawai;
14. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
15. Subbagian Program dan Perencanaan mempunyai tugas:
16. Mengumpulkan, mengelola dan menyajikan data bidang perencanan dan anggaran;
17. Menyusun rencana program kerja dan penganggaran jangka pendek serta jangka panjang;
18. Memantau, menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan program kerja dan anggaran;
19. Melaksanakan kegiatan akuntabilitas dan pelaporan pelaksanaan program kerja anggaran;
20. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
21. Subbagian Keuangan mempunyai tugas:
22. Menghimpun data dan menyiapkan bahan kebutuhan dalam rangka penyusunan anggaran keuangan;
23. Mengelola anggaran keuangan termasuk pembayaran gaji dan hak-hak lainnya;
24. Melaksanakan laporan pertanggungjawaban anggaran;
25. Pelaksanaan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Bidang Pembinaan, Litbang Perpustakaan

Bidang Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan sumber daya manusia, pembinaan semua jenis perpustakaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

1. Pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan dan pelatihan serta pembinaan semua jenis perpustakaan;
2. Pelaksanaan, pembinaan semua jenis perpustakaan dan pemasyarakatan jabatan fungsional pustakawan;
3. Pelaksanaan kerjasama pendidikan dan pelatihan teknis perpustakaan dan instansi terkait;
4. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Subbagian Pembinaan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas:
7. Melaksanakan kerjasama pendidikan dan pelatihan di bidang perpustakaaan;
8. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan sumber daya manusia di bidang perpustakaan;
9. Melaksanakan jabatan fungsional pustakawan;
10. Melaksanakan penilaian angka kredit, jabatan fungsional pustakawan;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
12. Subbidang Penelitian, Pengembangan & Kelembagaan mempunyai tugas:
13. Melaksanakan bimbingan teknis kelembagaan semua jenis perpustakaan;
14. Melaksanakan kerjasama dengan instansi terkait di bidang penelitian dan pengembangan perpustakaan;
15. Melaksanakan penelitian dan pengembangan sistem perpustakan;
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengolahan

Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengolahan Bahan Pustaka mempunyai tugas mengadakan dan mengelolah bahan pustaka, melestarikan, mencetak, menerbitkan dan menerima karya cetak dan karya rekam. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Deposit, Pengadaan dan Pengolahan Bahan Pustaka mempunyai tugas yaitu:

1. Pengumpulan, pengadaan, penerimaan, pengolahan, pendayagunaan dan penyimpanan bahan pustaka;
2. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek, abstrak, literatur sekunder dan bahan pustaka lainnya;
4. Melaksanakan penerbitan dan pencetakan bahan pustaka;
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Subbidang Deposit, Penerbitan dan Percetakan mempunyai tugas:
7. Mengumpulkan, menerbitkan, menyimpan, mengadakan, penerimaan, mendayagunakan dan melestarikan terbitan daerah baik tertulis maupun terekam;
8. Memelihara dan memanfaatkan terbitan daerah untuk koleksi daerah;
9. Melaksanakan penerbitan dan pencetakan bahan pustaka;
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
11. Subbidang Pengadaan dan Pengolahan Bahan Pustaka mempunyai tugas:
12. Melaksanakan seleksi bahan pustaka baik terbitan daerah maupun umum;
13. Melaksanakan pengadaan semua jenis bahan pustaka, merawat dan melestarikannya;
14. Melaksanakan katalogisasi diskripsi, klasifikasi, tajuk, subjek bahan pustaka baik terbitan daerah maupun umum;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan

Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan layanan bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi informasi perpustakaan, bibliografi dan literatur sekunder serta melaksanakan layanan ekstensi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas yaitu:

1. Pemberian layanan jasa informasi bahan pustaka;
2. Pelaksanaan penyuluhan dan bimbingan tentang pemanfaatan dan penggunaan perpustakaan, dokumentasi dan informasi;
3. Pelaksanaan layanan ekstensi;
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
   1. Subbidang Layanan Bahan Pustaka mempunyai tugas:
5. Melaksanakan layanan sirkulasi, referensi dan layanan multimedia;
6. Menyediakan bahan pustaka dan melakukan konsultasi teknis layanan perpustakaan;
7. Memasyarakatkan minat baca dan promosi perpustakaan;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
   1. Subbidang Layanan Ekstensi mempunyai tugas:
9. Melaksanakan tugas layanan perpustakaan keliling;
10. Melaksakan silang layanan perpustakaan (*inter library loan*);
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Bidang Kerjasama Perpustakaan

Bidang kerjasama Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan tugas kerjasama system informasi dan teknologi serta kerjasama teknis perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Kerjasama Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

1. Pelaksanaan penyediaan, pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi perpustakaan;
2. Pelaksanaan pengkajian dan penalaran teknologi informasi untuk perpustakaan;
3. Pelaksanaan kerjasama akses informasi dan koleksi perpustakaan;
4. Pelaksanaan penerapan teknologi informasi penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan;
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Subbidang Kerjasama Teknis Perpustakaan mempunyai tugas:
7. Melaksanakan kerjasama pertukaran tenaga teknis perpustakaan;
8. Melaksanakan kerjasama penyediaan sumber-sumber informasi perpustakaan;
9. Melaksanakan kerja teknis lainnya;
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
11. Subbidang Kerjasama Sistem Informasi dan Teknologi Perpustakaan mempunyai tugas:
12. Melaksanakan penyediaan, pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi perpustakaan;
13. Melaksanakan pengkajian dan penalaran teknologi informasi untuk perpustakaan;
14. Melaksanakan kerjasama akses informasi dan koleksi perpustakaan;
15. Melaksanakan penerapan teknologi informasi untuk perpustakaan;
16. Melaksanakan penyediaan informasi perpustakaan melalui internet;
17. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**H. Sumber Daya Manusia (Tenaga)**

Badan perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dipimpin oleh seorang Kepala Badan, satu orang Sekretaris Badan, tiga Kepala Bidang, empat Kepala Subbidang, empat orang pejabat KORPRI dan satu orang ketua kelompok pustakawan yang didukung oleh pembagian kerja, tugas dan fungsi. Dibawah ini adalah rincian jumlah tenaga/SDM Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel I

Jumlah Tenaga/SDM Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | | **Rincian tenaga menurut golongan** | | | **Jumlah** |
| 1 | | Golongan IV | | | 24 orang |
| 2 | | Golongan III | | | 44 orang |
| 3 | | Golongan II | | | 14 orang |
| 4 | | Golongan I | | | 2 orang |
| **Total** | | | | | **84 orang** |
| **No** | | **Rincian tenaga menurut jabatan** | | | **Jumlah** |
| 1 | | Eselon II A | | | 1 orang |
| 2 | | Eselon III A | | | 5 orang |
| 3 | | Eselon IV A | | | 11 orang |
| **Total** | | | | | **17 orang** |
| **No** | **Rincian tenaga berdasarkan pendidikan** | | | | **Jumlah** |
| 1 | S. 2 | | | | 12 orang |
| 2 | S. 1 | | | | 41 orang |
| 3 | D. III | | | | 5 orang |
| 4 | SLTA | | | | 23 orang |
| 5 | SD | | | | 2 orang |
| **Total** | | | | | **84 orang** |
| **Rincian PNS berdasarkan jenis kelamin** | | | | | |
| **No** | **Golongan** | | **Laki-laki** | **Perempuan** | **Jumlah** |
| 1 | IV | | 9 | 15 | 24 orang |
| 2 | III | | 22 | 22 | 44 orang |
| 3 | II | | 9 | 5 | 24 orang |
| 4 | I | | 2 | - | 2 orang |
| Total | | | | | 84 orang |

Selanjutnya rincian jumlah tenaga pada masing-masing sekretariat/bidang, subbag, subbid unit kerja Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Badan Perpustakaan : 1 orang

2. Sekretaris : 1 orang

3. Subbag Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan : 4 orang

4. Subbag Umum dan Kepegawaian : 9 orang

5. Subbag Keuangan : 5 orang

6. Kabid Deposit, Pengadaan dan Pelestarian Bahan Pustaka : 1 orang

1. Subbid Deposit : 3 orang
2. Subbid Pengolahan Bahan Pustaka : 5 orang

7. Kabid Layanan dan Informasi Perpustakaan : 1 orang

1. Subbid Layanan Bahan Pustaka : 11 orang
2. Subbid Layanan Ekstensi/Perpustakaan Keliling : 4 orang

8. Kabid Pembina Perpustakaan : 1 orang

1. Subbid Sumber Daya Manusia : 3 orang
2. Subbid Pengembangan Kelembagaan Perpustakaan : 4 orang

9. Kabid Kerjasama Teknologi dan Informasi Perpustakaan : 1 orang

1. Subbid Kerjasama Teknis Perpustakaan : 3 orang
2. Subbid kerjasama Sistem Informasi dan Teknologi Perpust : 3 orang

10. Pustakawan Fungsional : 24 orang

**Jumlah 84 orang**

**I. Koleksi**

**1. Bentuk dan Jumlah Koleksi**

Koleksi bahan pustaka yang tersedia di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan di bagi dalam dua bentuk yaitu:[[66]](#footnote-66)

1. Tercetak

1. Buku/Monograf adalah terbitan yang mempunyai satu kesatuan yang dapat terdiri dari satu jilid atau lebih terbitan yang termasuk dalam kelompok ini adalah buku, laporan penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi.
2. Terbitan berseri adalah terbitan yang diterbitkan terus menerus dalam jangka waktu tertentu, dapat berupa harian, mingguan, bulanan, dan sebagainya. Seperti majalah, buletin, jurnal, peta, atlas, gambar, dan brosur.

2. Tidak tercetak

Karya rekam gambar seperti film, video, CD, mkrofilm, dan mikrofis. Berikut ini data laporan tahunan koleksi bahan pustaka (buku) umum dan referensi tahun 2014.

Tabel II

Rekap Data Koleksi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Tahun 2014

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Klas / Nomor** | **Bahasa Indonesia** | | **Bahasa Asing** | | **Jumlah** | |
| **Judul** | **Eks** | **Judul** | **Eks** | **Judul** | **Eks** |
| 000-099 (Karya Umum) | 1101 | 2131 | 56 | 70 | 1157 | 2201 |
| 100-199 (Filsafat & Psikologi) | 1208 | 2312 | 17 | 21 | 1225 | 2333 |
| 200-299 (Agama) | 5193 | 13489 | 6 | 6 | 5199 | 13495 |
| 300-399 (Ilmu-ilmu sosial) | 6563 | 15802 | 542 | 686 | 7105 | 16488 |
| 400-499 (Bahasa) | 1285 | 2956 | 105 | 290 | 1390 | 3246 |
| 500-599 (ilmu-ilmu murni) | 1181 | 2866 | 70 | 100 | 1251 | 2966 |
| 600-699 (Teknologi/ Ilmu Terapan) | 6168 | 16932 | 283 | 327 | 6451 | 17259 |
| 700-799 (Kesenian Dan Olahraga) | 1358 | 3068 | 39 | 55 | 1397 | 3123 |
| 800-899 (Kesusastraan) | 3185 | 6868 | 149 | 259 | 3334 | 7127 |
| 900-999 (Geografi, Biografi, dan Sejarah) | 1329 | 3191 | 53 | 66 | 1382 | 3257 |
| Referensi | 150 | 338 | 11 | 15 | 161 | 353 |
| Fiksi | 1207 | 2592 | 8 | 42 | 1215 | 2634 |
| **Total** | **29928** | **72545** | **1339** | **1937** | **31267** | **74482** |

Tabel III

Rekap Jumlah Koleksi Deposit Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2014

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Koleksi** | **Judul** | **Eksemplar** |
| 1 | BUKU | 4668 | 6894 |
| 2 | NON BUKU | 2339 | 5991 |
|  | * Majalah, Buletin, Jurnal | 268 | 523 |
|  | * Tesis | 1186 | 1118 |
|  | * Skripsi | 576 | 575 |
|  | * Disertasi | 6 | 6 |
|  | * Surat Kabar | 23 | 3129 |
|  | * Brosur, Peta, Leaflet | 349 | 640 |
|  | **Jumlah Buku** | **6990** | **12866** |
| 3 | Kaset | 89 | 89 |
| 4 | CD, VCD, DVD | 166 | 166 |
|  | **Jumlah Karya Rekam** | **255** | **255** |
|  | **Jumlah Total Koleksi** | **7262** | **13140** |

Di dalam Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ruang penempatan koleksi terbagi menjadi tiga tempat dua sayap, yaitu:

1. Sayap kiri kolesi nomor klas dari 000-500.
2. Di sebelah sayap kiri ruangan koleksi referensi.
3. Sayap kanan koleksi nomor klas 600-900 ditambah dengan buku fiksi.

**2. Pengadaan Koleksi**

Pengadaan bahan pustaka/koleksi adalah kegiatan yang merupakan implementasi dari keputusan dalam melakukan seleksi yang mencakup semua kegiatan untuk mendapatkan bahan pustaka yang telah dipilih. Adapun cara pengadaan bahan pustaka yang terdapat di Badan Perpustakan Provinsi Sumatera Selatan dilakukan dengan cara:

1. Pengadaan bahan pustaka melalui membeli dengan sumber dana, dari:
2. Pembelian anggaran rutin yaitu dana (APBD).
3. Pembelian anggaran proyek yaitu dana (APBN).
4. Pengadaan bahan pustaka melalui hadiah.
5. Pengadaan bahan pustaka melalui pertukaran.
6. Pengadaan bahan pustaka dngan membuat/memproduksi bahan pustaka sendiri.
7. Sumbangan dari para donatur baik beik lembaga maupun perorangan.
8. Melaksanakan UUD No. 4 Tahun 1990 tentang wajib serah simpan karya cetak dan karya rekam.
9. Mencari sumber bahan pustaka melalui toko buku (menghubungi penerbit bila tidak ada di toko buku).

**3. Pengolahan Bahan Pustaka/Koleksi**

Sebelum diletakkan di rak, buku harus diolah terlebih dahulu di antaranya dengan:

1. Pemeriksaan bahan pustaka.
2. Kegiatan inventarisasi bahan pustaka.
3. Pengkatalogan.
4. Klasifikasi.
5. Pengetikan kelengkapan fisik buku.
6. Memasang kelengkapan isi buku.
7. Kegiatan penyelesaian (pasca katalog).
8. Penyerahan buku ke bidang konservasi.

**J. Layanan**

**1. Petugas Bidang Layanan**

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai ciri pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat yang didukung oleh administrasi yang baik pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan bahan pustaka dilaksanakan oleh bidang layanan bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi perpustakaan. Fungsi layanan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati dengan memberikan layanan jasa informasi bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi perpustakaan.[[67]](#footnote-67)

Bidang layanan pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan juga di bantu oleh subbidang:

1. Subbidang layanan bahan pustaka.
2. Subbidang layanan kerjasama dan teknologi informasi.

**2. Jenis Fasilitas Layanan**

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam bidang layanan mempunyai fasilitas layanan perpustakaan antara lain:

1. Layanan Administrasi
2. Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka
3. Layanan Referensi (Rujukan)
4. Layanan Perpustakaan Keliling
5. Penelusuran Informasi Elektronik
6. Akses Internet
7. Pemanfaatan Koleksi Deposit
8. Ruang Baca
9. Ruang Diskusi
10. Ruang Multimedia
11. Lokasi Parkir Kendaraan

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi lapisan masyarakat yang ada di wilayah Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1. Melayani masyrakat dengan layanan perpustakaan keliling.
2. Membuka cabang berupa taman bacaan sriwijaya, yaitu:
3. Taman Bacaan Sriwijaya di pasar 16 Ilir Palembang
4. Taman Bacaan Sriwijaya di pasar Gubah Palembang
5. Taman Bacaan Sriwijaya di pasar Cinde Palembang
6. Jasa penelusuran literarur dengan menggunakan media teknologi komputer.
7. Jasa pelatihan, dalam hal ini Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan selalu memberikan pembinaan dan pelatihan bagi pegawai maupun pihak lain yang ingin menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan di bidang perpustakaan.
8. Jasa peningkatan minat baca, dalam hal ini Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memberikan jasa peningkatan minat baca bagi masyarakat dengan disediakannya bahan bacaan bagi masyarakat berupa buku-buku umum juga surat kabar yang dapat menambah peningkatan minat baca pengguna bagi golongan masyarakat umum.

**3. Jenis Layanan**

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan sistem layanan terbuka (*open acsess*) sehingga pengunjung bebas memilih bahan pustaka yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakan. Sistem ini mempunyai kelebihan karena pemakai akan merasa puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan ada alternatif lain jika yang di cari tidak ditemukan. Akan tetapi sistem akses terbuka juga mempunyai kelemahan yaitu salah satunya pengaturan penempatan buku di rak menjadi kacau.

**4. Ruang Pelayanan**

Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada bidang layanan terdapat dua ruang sayap kiri dan kanan, di antaranya:

1. Layanan yang terdapat pada sayap kiri
2. Ruang pendaftaran anggota
3. Ruang peminjaman dengan koleksi bahan pustaka 000 – 500
4. Ruang koleksi referensi
5. Layanan yang terdapat pada sayap kanan
6. Ruang penitipan barang
7. Tempat pengembalian bahan pustaka
8. Ruang peminjaman dengan koleksi bahan pustaka 600 – 900
9. Ruang akses internet

Peraturan atau ketentuan memasuki ruangan baca dan pinjam koleksi bahan pustaka pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1. Semua jenis peralatan elektronik (telepon seluler, komputer jinjing, i-pod, dan sejenisnya) sudah di non-aktifkan suaranya.
2. Tidak diperkenankan membawa makanan dan minuman.
3. Tidak diperkenankan menimbulkan suara gaduh atau berisik.
4. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang baca perpustakaan.
5. Menjaga kondisi koleksi perpustakaan dalam keadaan baik dan lengkap.
6. Berpakaian dan bertingkah laku yang sopan.

Catatan:

Petugas perpustakaan berhak menegur dan mengeluarkan dari ruang baca perpustakaan setiap pengunjung yang tidak mematuhi ketentuan di atas.

Setiap petugas yang ada pada masing-masing ruangan pada bagian layanan memiliki tugas yang berbeda-beda yaitu sebagai berikut:

1. Ruang Pendaftaran Anggota Perpustakaan

Dalam pendaftaran anggota perpustakaan petugas melayani pengunjung yang ingin mendaftar untuk menjadi anggota perpustakaan. Petugas biasanya memberi petunjuk pada pengunjung yang ingin mendaftar untuk mengisi data pribadi lalu kemudian petugas memproses lebih lanjut pendaftaran tersebut sampai akhirnya pengunjung mendapatkan kartu anggota perpustakaan.

Adapun cara pendaftaran menjadi anggota perpustakaan adalah:

1. Pendaftaran secara online
2. Klik [www.banpustaka.com](http://www.banpustaka.com);
3. Klik pendaftaran online;
4. Isi formulir yang tertera di halaman komputer dengan data diri sesuai dengan KTP atau SIM yang dimiliki;
5. Ikuti langkah-langkah panduan yang tersedia saat mengisi formulir;
6. Bila formulir pengisian pendaftaran telah selesai diisi dengan benar, akan muncul konfirmasi bahwa pengisian formulir telah selesai;
7. Selanjutnya kartu anggota dapat diambil pada bagian pendaftaran anggota dengan menunjukkan KTP atau SIM asli yang digunakan saat mengisi formulir;
8. Pengambilan kartu anggota harus dilakukan selambat-selambatnya tiga hari kerja sejak formulir selesai diisi;
9. Jika anggota memerlukan pelayanan via web, anggota yang bersangkutan dapat meminta password di bagian pendaftaran anggota.
10. Cara Pendaftaran Langsung
11. Calon anggota perpustakaan harus memasukkan data ke dalam komputer yang telah disediakan di perpustakaan sesuai dengan KTP/SIM/KTM/Kartu Pelajar dan identitas lainnya.
12. Setelah mengisi data pada komputer dan menunjukkan foto copy KTP kepada petugas perpustakaan, maka calon anggota diambil gambar atau difoto untuk di scan dalam kartu anggota yang akan diberikan pada calon anggota.
13. Foto copy KTP dikembalikan dan kartu anggota siap untuk digunakan. Setiap pengunjung perpustakaan baik anggota perpustakaan maupun bukan anggota perpustakaan sebelum memasuki ruang layanan perpustakaan diwajibkan mengisi buku daftar pengunjung perpustakaan. Dengan demikian petugas layanan lebih mudah melihat tingkat kemajuan perpustakaan karena manju dan mundurnya perpustakaan dapat dilihat dari jumlah pengunjungnya.

Jika masa aktif kartu keanggotaan perpustakaan habis masa, wajib menyerahkan langsung jaminan keanggotaan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat diambil kembali. Apabila bagi anggota perpustakaan yang ingin mengundurkan diri dari keanggotaan, harus mengembalikan kartu anggota dan memiliki surat keterangan bebas pustaka apabila diminta dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon tidak lagi mempunyai pinjaman koleksi perpustakaan.
2. Menunjukkan kartu mahasiswa/kartu pelajar/atau KTP asli.
3. Memberikan sumbangan bahan pustaka/buku sebanyak satu eksemplar.

Catatan:

Buku yang disumbangkan harus:

1. Edisi atau cetakan terbaru (tiga tahun terakhir).
2. Minimal 50 halaman.
3. Bersih tidak ada coretan.
4. Pantas atau layak dibaca dan bukan buku yang dilarang beredar.

2. Ruang Penitipan Barang

Tugas pokok dalam ruangan ini adalah melayani pengunjung atau anggota perpustakaan yang menitipkan tas atau barang-barangnya karena di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pengunjung atau anggota perpustakaan dilarang membawa tas atau barang-barang lainnya ke dalam ruang koleksi untuk menjaga dan menghindari ketidakjujuran pengunjung atau anggota perpustakaan sekaligus melestarikan seluruh koleksi yang ada di perpustakaan

Tugas dalam kegiatan penitipan barang yaitu:

1. Memberikan nomor pada barang atau tas yang dititipkan pengunjung.
2. Mengambil nomor pada barang atau tas yang dititipkan setelah diambil oleh pengunjung.
3. Petugas menjaga barang dan tas yang dititipkan dengan penuh rasa tanggung jawab.

3. Ruang Peminjaman

Dalam ruang peminjaman terdapat dua sayap tempat yaitu:

1. Tempat peminjaman pada sayap kiri dengan koleksi dari klas 000 – 500.
2. Tempat peminjaman pada sayap kanan dengan koleksi dari klas 600 – 900.

Adapun ketentuan dalam meminjam koleksi bahan pustaka pada Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1. Mencatatkan diri atau menscanning kartu anggota pada *card scanner* yang tersedia.
2. Menunjukkan kartu anggota yang masih berlaku kepada petugas peminjaman.
3. Jumlah buku yang dapat dipinjam maksimal tiga eksemplar.
4. Pada saat melakukan transaksi pinjaman, tidak ada pinjaman bahan pustaka/buku yang jatuh tempo.
5. Jangka waktu pinjaman setiap priode adalah enam hari kerja dan dapat di perpanjang hingga dua priode berikutnya.
6. Bagi anggota yang memiliki password, perpanjangan priode pinjaman dapat dilakukan melalui via web. Perpanjangan via web tidak dapat dilakukan apabila pinjaman bahan pustaka/buku yang sudah jatuh tempo.

Dalam ruang peminjaman koleksi bahan pustaka/buku terdapat dua kegiatan, yaitu:

1. Scanning, adalah kegiatan mendeteksi peminjaman buku yang dipinjam, mendeteksi bahan pustaka/buku yang dibaca dengan menscanning nomor barcode berseri pada cover buku, dan scanning kartu anggota perpustakaan.
2. Shelfing, adalah kegiatan menyusun kembali buku yang sudah dibaca atau dikembalikan dengan menscanning terlebih dahulu nomor barcode pada cover koleksi bahan pustaka/buku. Dalam penyusunan buku petugas perpustakaan harus benar-benar teliti agar buku-buku yang tersusun sesuai dengan nomor urut klasifikasinya.

4. Ruang Referensi

Layanan referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai berbagai macam koleksi yang terdiri dari golongan klasifikasi 000-900, dengan jenis koleksi bahan pustakanya yaitu semua buku-buku sejarah, buku filsafat dan ensiklopedia, kamus, skripsi, tesis, dan masih banyak lagi yang terdapat dalam jenis koleksi bahan pustaka referensi.

Koleksi referensi tidak boleh di pinjam/di bawa pulang, pengguna hanya boleh membaca bahan pustaka referensi di tempat. Untuk itu di dalam ruang koleksi bahan pustaka referensi dilengkapi dengan mesin foto copy sehingga mempermudah pengguna informasi untuk mengkopi bahan pustaka yang dibutuhkan. Di ruang ini juga merupakan tempat mengumpulkan dan mengkoleksi keluaran media massa seperti koran, majalah, dan sejenisnya.

Pada bidang ini petugas mendapat tugas yaitu:

1. Membuat statistik buku yang di foto copy
2. Membuat statistik penggunaan
3. Membuat statistik literatur pengguna

5. Ruang/Tempat Pengembalian

Waktu pengembalian huku ke perpustakaan, buku tersebut terlebih dahulu diperiksa kembali oleh petugas jika peminjam terlambat dalam mengembalikan buku, peminjam akan dikenakan sanksi yang berupa denda sebesar Rp. 200,- (dua ratus rupiah) per hari dan per buku. Bila keterlambatan mencapai 15 hari buku belum juga dikembalikan maka akan dikirim surat peringatan, surat peringatan dibatasi sebanyak tiga kali. Apabila peminjam menghilangkan atau merusak bahan pustaka harus mengganti dengan judul buku yang sama atau subjek yang sama.

6. Ruang Baca Anak

Ruang baca anak merupakan ruangan khusus yang disediakan untuk anak-anak. Koleksinya berupa bacaan-bacaan anak seperti dongeng, buku-buku sekolah, cerita rakyat, buku fiksi, buku latihan menggambar, dan sejenis lainnya. Ruang baca anak disediakan untuk menarik minat baca anak untuk datang ke perpustakaan. Dalam ruang baca anak juga disediakan tempat yang nyaman seperti tempat baca lesehan agar memudahkan anak untuk membaca dan ruangan yang luas untuk arena anak-anak agar bisa leluasa bermain sambil belajar di perpustakaan.

7. Ruang Akses Internet

Ruang akses internet merupakan salah satu bidang yang terdapat pada bidang layanan yang terletak pada sayap kanan. Ruangan ini adalah ruangan untuk melakukan dan menggunakan berbagai macam aplikasi internet seperti *browsing, facebook, twitter*, dan lain-lain yang ada kaitannya. Berbagai macam fasilitas yang tersedia yaitu berupa komputer, *hotspot area* yang dapat dimanfaatkan secara gratis.

**5. Statistik Layanan**

a. Data Statistik Jumlah Anggota Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Strata Pendidikan

Tabel IV

Data Statistik Jumlah Anggota Perpustakaan Sumatera Selatan

Berdasarkan Strata Pendidikan[[68]](#footnote-68)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Strata Pendidikan Pengunjung** | **Pria** | **Wanita** | **Jumlah** |
| 1 | SD | 54 | 76 | 130 |
| 2 | SLTP | 22 | 34 | 56 |
| 3 | SMA | 62 | 109 | 171 |
| 4 | Mahasiswa | 2056 | 3388 | 5444 |
| 5 | Umum | 214 | 213 | 427 |
| 6 | Dosen | 23 | 17 | 40 |
| 7 | Pegawai | 150 | 120 | 270 |
| 8 | Banpustaka | 12 | 19 | 31 |
| **Total** | | **2593** | **3976** | **6569** |

b. Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Baca

Tabel V

Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Baca

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kelas** | **Bahasa Indonesia** | | **Bahasa Asing** | | **Jumlah** | |
| **Judul** | **Eksemplar** | **Judul** | **Eksemplar** | **Judul** | **Eksemplar** |
| 1 | 327 | 480 | 0 | 0 | 327 | 480 |
| 2 | 1249 | 2069 | 0 | 0 | 1249 | 2069 |
| 3 | 1293 | 2196 | 4 | 5 | 1297 | 2201 |
| 4 | 168 | 245 | 28 | 43 | 196 | 288 |
| 5 | 221 | 357 | 1 | 1 | 222 | 358 |
| 6 | 1255 | 1891 | 6 | 6 | 1261 | 1897 |
| 7 | 231 | 317 | 1 | 2 | 232 | 319 |
| 8 | 522 | 828 | 3 | 9 | 525 | 837 |
| 9 | 262 | 414 | 1 | 2 | 263 | 416 |
| R | 10 | 10 | 0 | 0 | 10 | 10 |
| F | 93 | 119 | 0 | 0 | 93 | 119 |
| **Total** | **5631** | **8926** | **44** | **68** | **5675** | **8994** |

1. Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Pinjam

Tabel VI

Data Statistik Jumlah Buku Yang Di Pinjam[[69]](#footnote-69)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Bahasa Indonesia** | | **Bahasa Asing** | | **Jumlah** | |
| **Judul** | **Eksemplar** | **Judul** | **Eksemplar** | **Judul** | **Eksemplar** |
| 1 | 221 | 271 | 0 | 0 | 221 | 271 |
| 2 | 1073 | 1693 | 0 | 0 | 1073 | 1693 |
| 3 | 1011 | 1536 | 0 | 0 | 1011 | 1536 |
| 4 | 113 | 144 | 16 | 19 | 129 | 163 |
| 5 | 205 | 317 | 1 | 1 | 206 | 318 |
| 6 | 822 | 1088 | 4 | 4 | 826 | 1092 |
| 7 | 175 | 207 | 0 | 0 | 175 | 207 |
| 8 | 376 | 563 | 3 | 3 | 379 | 566 |
| 9 | 199 | 293 | 1 | 1 | 200 | 294 |
| R | 6 | 6 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| F | 28 | 30 | 0 | 0 | 28 | 30 |
| **Total** | **4229** | **6148** | **25** | **28** | **4254** | **6176** |

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada bagian pendahuluan telah dikemukakan bahwa yang akan diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sebelum penelitian ini dilakukan telah dipersiapkan segala sesuatu yang akan penulis perlukan dalam penelitian ini.

Mengenai data untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dengan menyebarkan angket secara langsung kepada pengunjung yang menjadi sampel penelitian yaitu sebanyak 30 orang.

Angket yang diberikan sebanyak 19 item soal untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan sirkulasi (X). Dengan perincian masing-masing *Reliability* (Kehandalan) sebanyak 4 item pertanyaan, *Responsiviness* (Daya Tanggap) sebanyak 4 item pertanyaan, *Assurance* (Jaminan) sebayak 4 item pertanyaan, *Empathy* (Empati) sebanyak 4 item pertanyaan, *Tangibles* (Bukti Fisik) sebanyak 3 item pertanyaan. Setiap item mempunyai 5 buah pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

1. **Pegawai Perpustakaan Melayani Pengunjung Secara Maksimal**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Reliability* (Kehandalan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, apakah pegawai perpustakaan melayani pengunjung secara maksimal. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel VII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dalam Melayani Pengunjung Secara Maksimal di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 16 | 53,33% |
| 2. | Setuju | 14 | 46,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 16 (53,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan melayani pengunjung secara maksimal, dan 14 (46,67%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan melayani pengunjung secara maksimal. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan pegawai kepada pengunjung secara maksimal di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Pegawai Menguasai Penempatan Letak Buku**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Reliability* (Kehandalan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, apakah pegawai menguasai penempatan letak buku (seperti : Novel, cerpen, buku dongeng, dan cerita rakyat). Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel VIII

Frekuensi Pegawai Menguasai Penempatan Letak Buku (Seperti : Novel, Cerpen, Buku Dongeng, Dan Cerita Rakyat) di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 16 | 53,33% |
| 2. | Setuju | 13 | 43,34% |
| 3. | Kurang Setuju | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 16 (53,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai menguasai penempatan letak buku, 13 (43,34%) pengunjung setuju bahwa pegawai menguasai penempatan letak buku, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai menguasai penempatan letak buku. Maka dari itu pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan sudah menguasai penempatan letak buku di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustakaan sudah menguasai penempatan letak buku.

1. **Prosedur Pengurusan Peminjaman Buku Cepat Dan Akurat**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Reliability* (Kehandalan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, apakah anda “setuju” jika prosedur pengurusan peminjaman buku cepat dan akurat. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel IX

Frekuensi Prosedur Pengurusan Peminjaman Buku Cepat Dan Akurat di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 20 | 66.67% |
| 2. | Setuju | 10 | 33,33% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 20 (66,677%) pengunjung sangat setuju bahwa prosedur pengurusan peminjaman buku cepat dan akurat, dan 10 (33,33%) pengunjung setuju bahwa prosedur pengurusan peminjaman buku cepat. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan prosedur pengurusan peminjaman buku cepat dan akurat di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Pegawai Perpustakaan Dapat Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pengunjung Dengan Baik**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Reliability* (Kehandalan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah anda “setuju” jika pegawai perpustakaan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengunjung dengan baik. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel X

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Pengunjung Dengan Baik di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 7 | 23,33% |
| 2. | Setuju | 23 | 76,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 7 (23,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengunjung dengan baik, dan 23 (76,67%) setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengunjung dengan baik. Maka dari itu pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengunjung dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Walaupun ada pengunjung yang kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengunjung dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Memberikan Respon Yang Cepat Dalam Membantu Permasalahan Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XI

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Respon Yang Cepat Dalam Membantu Permasalahan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 14 | 46,67% |
| 2. | Setuju | 14 | 46,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 2 | 06,66% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 14 (46,67%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung, 14 (46,67%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung, dan 2 (06,66%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan dalam memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustaaan dalam memberikan respon yang cepat dalam membantu permasalahan pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Tanggap Menjawab Pertanyaan Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Tanggap Menjawab Pertanyaan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 16 | 53,33% |
| 2. | Setuju | 13 | 43,34% |
| 3. | Kurang Setuju | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 16 (53,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung, 13 (43,34%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustaaan tanggap menjawab pertanyaan pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan Yang Tepat**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang tepat. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XIII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan Yang Tepat di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 10 | 33,33% |
| 2. | Setuju | 18 | 60,00% |
| 3. | Kurang Setuju | 2 | 06,67% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 10 (33,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang tepat, 18 (60,00%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang tepat, dan 2 (06,67%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang tepat. Maka dari itu pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang tepat, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustaaan memberikan pelayanan yang tepat.

1. **Pegawai Perpustakaan Memberikan Tanggapan (*Respon*) Dalam Membantu Pengunjung Dalam Mencari Bahan Pustaka**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Responsiviness* (Daya Tanggap) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah anda “setuju” jika seluruh pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalan mencari bahan pustaka. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XIV

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Tanggapan (*Respon*) Dalam Membantu Pengunjung Dalam Mencari Bahan Pustaka di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 6 | 20,00% |
| 2. | Setuju | 22 | 73,34% |
| 3. | Kurang Setuju | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Setuju | 1 | 03,33% |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 6 (20,00%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalan mencari bahan pustaka, 22 (73,33%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, 1 (03,33%) pengunjung kurang setuju setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, dan 1 (03,33%) pengunjung tidak setuju setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dan setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dan tidak setuju dengan pegawai perpustaaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka.

1. **Pustakawan/ Staf Yang Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan Dalam Melayani Setiap Pertanyaan Atau Keluhan Pengunjung**

Apakah anda “setuju” jika Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai pustakawan pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Assurance* (Jaminan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, pustakawan / staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani setiap pertanyaan atau keluhan pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XV

Frekuensi Pustakawan/ Staf Yang Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan Dalam Melayani Setiap Pertanyaan Atau Keluhan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 25 | 83,33% |
| 2. | Setuju | 5 | 16,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N = 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yany diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 25 (83,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pustakawan / staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani setiap pertanyaan atau keluhan pengunjung, dan 5 (16,67%) pengunjung setuju bahwa pustakawan / staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani setiap pertanyaan atau keluhan pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pustakawan / staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani setiap pertanyaan atau keluhan pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Memberikan Rasa Percaya Kepada Pengunjung Untuk Menangani Masalah Yang Dihadapi Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Assurance* (Jaminan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan memberikan rasa percaya kepada pengunjung untuk menangani masalah yang dihadapi pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XVI

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Memberikan Rasa Percaya Kepada Pengunjung Untuk Menangani Masalah Yang Dihadapi Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 10 | 33,33% |
| 2. | Setuju | 20 | 66,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 10 (33,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan rasa percaya kepada pengunjung untuk menangani masalah yang dihadapi pengunjung, dan 20 (66,67%) pengunjung setuju pegawai perpustakaan memberikan rasa percaya kepada pengunjung untuk menangani masalah yang dihadapi pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan memberikan rasa percaya kepada pengunjung untuk menangani masalah yang dihadapi pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Dapat Menumbuhkan Rasa Aman Dan Nyaman Kepada Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Assurance* (Jaminan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XVII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Menumbuhkan Rasa Aman Dan Nyaman Kepada Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 11 | 36,67% |
| 2. | Setuju | 19 | 63,33% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 11 (36,67%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung dan 19 (63,33%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Selalu Bersikap Sopan Dan Sabar Dalam Melayani Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Assurance* (Jaminan) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XVIII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Selalu Bersikap Sopan Dan Sabar Dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 15 | 50,00% |
| 2. | Setuju | 14 | 46,67% |
| 3. | Kurang Setuju | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 15 (50,00%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung, 14 (46,67%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustakaan selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani pengunjung.

1. **Waktu Beroperasi (Jam Pelayanan) Yang Sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Empathy* (Empati) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah waktu beroperasi (jam pelayanan) yang sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XIX

Frekuensi Waktu Beroperasi (Jam Pelayanan) Yang Sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 11 | 36,67% |
| 2. | Setuju | 19 | 63,33% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 11 (36,67%) sangat setuju bahwa waktu beroperasi (jam pelayanan) yang sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 19 (63,33%) setuju bahwa waktu beroperasi (jam pelayanan) yang sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan waktu beroperasi (jam pelayanan) yang sesuai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Pegawai Perpustakaan Dapat Memberikan Perhatian Personal Kepada Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Empathy* (Empati) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XX

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Dapat Memberikan Perhatian Personal Kepada Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat setuju | 5 | 16,67% |
| 2. | Setuju | 19 | 63,33% |
| 3. | Kurang Setuju | 6 | 20,00% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 5 (16,67%) sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung, 19 (63,33%) setuju bahwa pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung, dan 6 (20,00%) kurang setuju pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung.

1. **Pegawai Perpustakaan Mampu Dapat Memahami Masalah Para Pengunjungnya**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Empathy* (Empati) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXI

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Mampu Dapat Memahami Masalah Para Pengunjungnya di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 10 | 33,33% |
| 2. | Setuju | 18 | 60,00% |
| 3. | Kurang Setuju | 2 | 06,67% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 10 (33,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya, 18 (60,00%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya, dan 2 (06,67%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustakaan mampu dapat memahami masalah para pengunjungnya.

1. **Pegawai Perpustakaan Sungguh- Sungguh Mengutamakan Kepentingan Pengunjung**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Empathy* (Empati) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXII

Frekuensi Pegawai Perpustakaan Sungguh- Sungguh Mengutamakan Kepentingan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 8 | 26,67% |
| 2. | Setuju | 21 | 70,00% |
| 3. | Kurang Setuju | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 8 (26,67%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung, 21 (70,00%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang setuju bahwa pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung, walaupun ada pengunjung yang kurang setuju dengan pegawai perpustakaan sungguh- sungguh mengutamakan kepentingan pengunjung.

1. **Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Interior Ruang Yang Menarik, Nyaman, Bersih, dan Tertata Dengan Baik**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah anda “setuju” jika di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki interior ruang yang menarik, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXIII

Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Interior Ruang Yang Menarik, Nyaman, Bersih, Dan Tertata Dengan Baik di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 18 | 60,00% |
| 2. | Setuju | 12 | 40,00% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 18 (60,00%) pengunjung sangat setuju bahwa Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki interior ruang yang menarik, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik, 12 (40,00%) pengunjung setuju bahwa Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki interior ruang yang menarik, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki interior ruang yang menarik, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik.

1. **Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Pegawai Yang Berpenampilan Rapi dan Professional**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah anda “setuju” jika di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki pegawai yang berpenampilan rapi dan professional. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXIV

Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Pegawai Yang Berpenampilan Rapi dan Professional di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 12 | 40,00% |
| 2. | Setuju | 18 | 60,00% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 12 (40,00%) pengunjung sangat setuju bahwa Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki pegawai yang berpenampilan rapi dan professional, dan 18 (60,00%) pengunjung setuju bahwa Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki pegawai yang berpenampilan rapi dan professional. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan pegawai yang berpenampilan rapi dan professional.

1. **Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Sarana dan Prasarana Yang Memadai**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Apakah anda “setuju” jika di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXV

Frekuensi Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Memiliki Sarana dan Prasarana Yang Memadai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Setuju | 17 | 56,67% |
| 2. | Setuju | 13 | 43,33% |
| 3. | Kurang Setuju | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Setuju | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 17 (56,67%) pengunjung sangat setuju bahwa di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dan 13 (43,33%) pengunjung setuju bahwa di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Maka dari itu pengunjung sangat setuju dengan ruang baca yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai.

1. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Kepuasan pengunjung adalah hasil pendapat dan penilaian pengunjung terhadap kinerja yang diberikan oleh pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Cukup banyak faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan pengunjung, namun secara garis besar dapat dikelompokan menjadi dua yaitu:

1. **Faktor Eksternal**

Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri pengunjung, adapun faktor dari luar itu meliputi:

1. Faktor Jenis Buku

Jenis buku yang ada sangat besar pengaruhnya terhadap minat baca pengunjung, karena jenis akan menentukan keterkaitan pengunjung untuk tahu isi atau informasi yang terdapat dalam buku tersebut. Jenis buku yang terdapat di Perpustakaan sudah sesuai dengan koleksi untuk usia anak, baik buku ilmu pengetahuan maupun fiksi (seperti novel, dongeng).

1. Faktor Buku

Bentuk atau kontruksi buku yang baik juga akan menimbulkan rasa senang pengunjung sehingga pengunjung termotivasi untuk banyak-banyak membaca dan saat membaca pengunjung tidak merasa jenuh. Buku-buku yang terdapat di perpustakaan anak sudah disampul dan di beri label, sesuai dengan bentuk dan kontruksi buku yang memenuhi standar.

1. Kepentingan Terhadap Bahan Informasi/ Buku Tersebut

Kepentingan akan informasi dari buku merupakan faktor yang cukup berpengaruh karena dengan kepentingan seseorang akan lebih giat lagi dan bersemangat untuk membaca karena ada hal yang ingin diketahuinya.

1. Koleksi

Koleksi perpustakaan adalah keseluruhan bahan pustaka yang dikumpulkan atau dihimpun oleh perpustakaan, dengan tujuan untuk disajikan kepada pengunjung. Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel koleksi, antara lain:

1. susunan koleksi di perpustakaan anak sesuai sudah memenuhi standar.
2. kemuktahiran buku bacaan untuk anak sudah sesuai dengan bahan pustaka untuk usia anak, baik buku ilmu pengetahuan maupun fiksi (seperti novel, dongeng).
3. Pustakawan/ Staf

Pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.[[70]](#footnote-70) Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel pustakawan/ staf, antara lain:

1. Pelayanan dan bantuan pustakawan/ staf dalam melayani pengunjung dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Ketepatan dan kemampuan pustakawan/ staf memberikan bantuan kepada pengunjung dan menangani masalah/ keluhan pengunjung.
3. Pustakawan/ staf layanan sirkulasi sudah memenuhi standar.
4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Contohnya: ruang perpustakaan, rak, lemari, meja, kursi, papan *display*, dan lain-lain.[[71]](#footnote-71) Dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel sarana dan prasarana, antara lain:

* + 1. Penataan (meja, kursi, rak) di ruang baca anak sudah sesuai.
    2. Warna ruangan sudah sesuai dengan warna ruangan yang cerah.
    3. Cahaya/ penerangan di ruang baca anak sudah memenuhi standar.
    4. Sirkulasi udara (jendela, AC) sudah sesuai.

1. **Faktor Internal**

Faktor internal yaitu yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri, diantaranya:

1. Adanya keinginan untuk menambah wawasan
2. Adanya keyakinan bahwa dengan membaca buku-buku akan menambah wawasan dan pengetahuan yang mereka baca, baik buku-buku ilmu pengetahuan maupun cerita fiksi (seperti novel, dongeng).

Mengenai data untuk mengetahui kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dengan menyebarkan angket secara langsung kepada pengunjung yang menjadi sampel penelitian yaitu sebanyak 30 orang.

Angket yang diberikan sebanyak 10 item soal untuk mengetahui variabel kepuasan pengunjung (Y). Setiap item mempunyai 5 buah pilihan jawaban, yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

1. **Kemampuan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai kemampuan pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXVI

Frekuensi Kemampuan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 9 | 30,00% |
| 2. | Puas | 20 | 66,67% |
| 3. | Kurang Puas | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 9 (30,00%) pengunjung sangat puas dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 20 (66,7%) pengunjung puas dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang puas dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Fasilitas Yang Tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai fasilitas yang tersedia di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXVII

Frekuensi Fasilitas Yang Tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 6 | 20,00% |
| 2. | Puas | 20 | 66,67% |
| 3. | Kurang Puas | 4 | 13,33% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 6 (20,00%) pengunjung sangat puas dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 20 (66,67%) pengunjung puas dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 4 (13,33%) pengunjung kurang puas dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangata puas dengan fasilitas yang tersedia, walaupun ada pengunjung yang kurang puas dengan fasilitas yang tersedia.

1. **Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Sirkulasi Yang Dilakukan Oleh Pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXVIII

Frekuensi Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Sirkulasi Oleh Pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 12 | 40,00% |
| 2. | Puas | 7 | 46,67% |
| 3. | Kurang Puas | 1 | 03,33% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 12 (40,00%) pengunjung sangat puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 14 (46,67%) pengunjung puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 1 (03,33%) pengunjung kurang puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan, walaupun ada pengunjung yang kurang puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan oleh pustakawan.

1. **Sikap Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai sikap pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan sikap pegawai Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXIX

Frekuensi Sikap Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 6 | 20,00% |
| 2. | Puas | 24 | 80,00% |
| 3. | Kurang Puas | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 6 (20,00%) pengunjung sangat puas dengan sikap pegawai Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 24 (80,00%) pengunjung puas dengan sikap pegawai Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan sikap pegawai Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Kenyamanan dan Keamanan Yang Diwujudkan Oleh Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai kenyamanan dan keamanan yang di wujudkan oleh perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan kenyamanan dan keamanan yang diwujudkan oleh Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXX

Frekuensi Kenyamanan dan Keamanan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 14 | 46,67% |
| 2. | Puas | 16 | 53,33% |
| 3. | Kurang Puas | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 14 (46,67%) pengunjung sangat puas dengan kenyamanan dan keamanan yang diwujudkan oleh Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 16 (53,33%) pengunjung puas kenyamanan dan keamanan yang diwujudkan oleh Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas kenyamanan dan keamanan yang diwujudkan oleh Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Bahan Pustaka Yang Tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXXI

Frekuensi Bahan Pustaka Yang Tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 8 | 26,67% |
| 2. | Puas | 16 | 53,33% |
| 3. | Kurang Puas | 6 | 20,00% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 8 (26,67%) pengunjung sangat puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 16 (53,33%) pengunjung puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 6 (20,00%) pengunjung kurang puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, walaupun ada pengujung yang kurang puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Penampilan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai penampilan pegawai di perpustakaan anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan penampilan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXXII

Frekuensi Penampilan Pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 16 | 53,33% |
| 2. | Puas | 14 | 46,67% |
| 3. | Kurang Puas | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 16 (53,33%) pengunjung sangat puas dengan penampilan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 14 (46,67%) pengunjung puas dengan penampilan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan penampilan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Penataan (Seperti: Meja, Kursi Dan Rak) di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai penataan di ruang baca anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXXIII

Frekuensi Penataan di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 13 | 43,33% |
| 2. | Puas | 14 | 46,67% |
| 3. | Kurang Puas | 3 | 10,00% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | N= 30 |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 13 (43,33%) pengunjung sangat puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 14 (46,67%) pengunjung puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 3 (10,00%) pengunjung kurang puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, walaupun ada pengunjung yang kurang puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Cahaya / Penerangan di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai cahaya/ penerangan di ruang baca anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puaskah anda dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXXIV

Frekuensi Cahaya/ Penerangan di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 7 | 23,33% |
| 2. | Puas | 19 | 63,34% |
| 3. | Kurang Puas | 4 | 13,33% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 7 (23,33%) pengunjung sangat puas dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 19 (63,34%) pengunjung puas dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 4 (13,33%) pengunjung kurang puas dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, walaupun adan pengunjung yang kurang puas dengan cahaya / penerangan di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Sirkulasi Udara (Jendela, AC) di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pada pertanyaan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai sirkulasi udara di ruang baca anak, diajukan pertanyaan sebagai berikut, Puskah anda dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Berikut adalah tabel persentase jawaban pengunjung.

Tabel XXXV

Frekuensi Sirkulasi Udara di Ruang Baca Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Frekuensi** | **Persentase** |
| 1. | Sangat Puas | 17 | 56,67% |
| 2. | Puas | 8 | 26,67% |
| 3. | Kurang Puas | 5 | 16,66% |
| 4. | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 5. | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
|  | Jumlah | N= 30 | 100,00% |

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa 17 (56.67%) pengunjung sangat puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 8 (26,67%) pengunjung puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan 5 (16,66%) pengunjung kurang puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu dapat dikatakan pengunjung sangat puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Bahwa pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung telah dianalisis dengan menggunakan rumus analisis korelasi *product moment*. Dimana pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan penulis menyebarkan angket kepada 30 pengunjung sebagai sampel di Perpustkaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk menganalisis hasil penelitian ini maka akan diuji dengan analisis korelasi *product moment* sebagai berikut:

Tabel XXXVI

Tabel Data Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **X** | **Y** |
| 1. | Abdullah Ahmad Ancram | 40 | 9 |
| 2. | Adel | 40 | 5 |
| 3. | Amanda | 40 | 10 |
| 4. | Cassandra Suhita Nuraisyah | 24 | 8 |
| 5. | Deby | 40 | 10 |
| 6. | Della | 38 | 10 |
| 7. | Desi Asmaul Husna | 36 | 10 |
| 8. | Dian | 40 | 9 |
| 9. | Dias | 38 | 10 |
| 10. | Dinar | 38 | 9 |
| 11. | Fania | 38 | 10 |
| 12. | Hayana | 38 | 10 |
| 13. | Ika | 40 | 10 |
| 14. | Ines Sugiri | 40 | 9 |
| 15. | Iska | 36 | 10 |
| 16. | Keza | 40 | 10 |
| 17. | Kiki Anggraini | 38 | 10 |
| 18. | Lena Leni | 40 | 10 |
| 19. | Lisnawati | 40 | 10 |
| 20. | Muhammad Azreal | 38 | 10 |
| 21. | Muhammad Iqbal | 40 | 5 |
| 22. | Nidya Nur Fadhilah | 40 | 10 |
| 23. | Pensi Melia | 40 | 10 |
| 24. | Pepi Ari Sandi | 40 | 10 |
| 25. | Putri | 40 | 5 |
| 26. | Reza | 40 | 10 |
| 27. | Shofiyah fitri | 40 | 10 |
| 28. | Sri Agustina | 28 | 9 |
| 29. | Trisno | 40 | 10 |
| 30. | Wahyu | 40 | 5 |

**Keterangan:**

X : Kualitas Pelayanan Sirkulasi (0-40)

Y : Kepuasan Pengunjung (0-10)

1. **Mencari Nilai Statistik Dasar**

Tabel XXXVII:

Nilai Statistik Dasar Dari Kuaitas Pelayanan Sirkulasi Dan Kepuasan Pengunjung Oleh Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **X** | **Y** | **XX** | **YY** | **XY** |
| 1. | Abdullah Ahmad Ancram | 40 | 9 | 1600 | 81 | 360 |
| 2. | Adel | 40 | 5 | 1600 | 25 | 200 |
| 3. | Amanda | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 4. | Cassandra Suhita Nuraisyah | 24 | 8 | 576 | 64 | 192 |
| 5. | Deby | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 6. | Della | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 7. | Desi Asmaul Husna | 36 | 10 | 1296 | 100 | 360 |
| 8. | Dian | 40 | 9 | 1600 | 81 | 360 |
| 9. | Dias | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 10. | Dinar | 38 | 9 | 1444 | 81 | 342 |
| 11. | Fania | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 12. | Hayana | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 13. | Ika | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 14. | Ines Sugiri | 40 | 9 | 1600 | 81 | 360 |
| 15. | Iska | 36 | 10 | 1296 | 100 | 360 |
| 16. | Keza | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 17. | Kiki Anggraini | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 18. | Lena Leni | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 19. | Lisnawati | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 20. | Muhammad Azreal | 38 | 10 | 1444 | 100 | 380 |
| 21. | Muhammad Iqbal | 40 | 5 | 1600 | 25 | 200 |
| 22. | Nidya Nur Fadhilah | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 23. | Pensi Melia | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 24. | Pepi Ari Sandi | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 25. | Putri | 40 | 5 | 1600 | 25 | 200 |
| 26. | Reza | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 27. | Shofiyah fitri | 40 | 10 | 1600 | 100 | 400 |
| 28. | Sri Agustina | 28 | 9 | 784 | 81 | 252 |
| 29. | Trisno | 40 | 10 | 1600 | 100 | 252 |
| 30. | Wahyu | 40 | 5 | 1600 | 25 | 400 |
| ∑ |  | **1150** | **273** | **44460** | **2569** | **11268** |
|  |  |  |  |  |  |  |

Jadi, N = 30; ∑X = 1150 ; ∑Y= 273 ;

∑X2= 44460; ∑Y2= 2569 ; ∑XY= 11268

1. **Mencari Jumlah Kuadrat (JK)**

JKx = ΣX² - { (ΣX)² : N }

JKx = 44460 - { (1150)² : 30 }

JKx = 44460 - { (1322500) : 30 }

JKx = 44460 – 44083,3333

JKx = 376,6667

JKy = ΣY² - { (ΣY)² : N }

JKy = 2569 - { (273)² : 30 }

Jky = 2569 - { (74529) : 30 }

Jky = 2569 – 2484,3

Jky = 84,7

1. **Mencari Jumlah Produk (JP)**

JPxy = ΣXY - { (ΣX)(ΣY) : N }

JPxy = 11268 - { (1150) (273) : 30 }

JPxy = 11268 - { (1150 X 273) : 30 }

JPxy = 11268 – { (313950) : 30}

JPxy = 11268 – 10465

JPxy = 803

1. **Mencari Koefisien Korelasi**

Rxy = JPxy : √ { (JKx) (JKy) }

Rxy = 803 : √ { (376,6667) (84,7) }

= 803 : √ { (376,6667 X 84,7) }

= 803 : √ 31903,6695

= 803 : 178,6159

= 0,2224

**5. Mengkonsultasi Nilai R Hitung dengan R Tabel**

Harga Tabel R Product Moment untuk N = 30

adalah sbb: R1% 0,463 dan R5% = 0,361

Jadi Rxy = 0,2224 adalah sangat signifikan

**6. Menginterpretasi Hasil Analisis**

06.1 Frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengujung.

06.2 Frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi sangat memuaskan.

**7. Mencari Koefisien Determinasi**

Rxy² = (0,2224)² = 0,4946176

Rxy² = 49,46176%

**8. Menginterpretasi Hasil Analisis**

08.1 Frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengujung 49,46176%

08.2 Frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung dari faktor luar sebesar 50,53824%

**9. Menyimpulkan Hasil Analisis**

Frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi sangat menentukan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Semakin tinggi frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi semakin tinggi pula kepuasan pengunjung, sebaliknya semakin rendah frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi, semakin rendah pula kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan, hasil analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan bahwa frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengujung 49,46176% sangat baik dan frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung dari faktor luar sebesar 50,53824% pengunjung sangat puas.

**BAB V**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Dari lima indikator yang dinilai dari subvariabel kualitas pelayanan sirkulasi, yaitu :

1. *Reliability* (Kehandalan), 16 (53,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan melayani pengunjung secara maksimal.
2. *Responsiviness* (Daya Tanggap), 22 (73,33%) pengunjung setuju bahwa pegawai perpustakaan memberikan tanggapan (*respon*) dalam membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka.
3. *Assurance* (Jaminan), 25 (83,33%) pengunjung sangat setuju bahwa pustakawan / staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani setiap pertanyaan atau keluhan pengunjung.
4. *Empathy* (Empati), 19 (63,33%) setuju pegawai perpustakaan dapat memberikan perhatian personal kepada pengunjung.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), 18 (60,00%) pengunjung sangat setuju bahwa Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki interior ruang yang menarik, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah memiliki pegawai yang berkualitas dan ahli dalam bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban pengunjung terhadap kualitas pelayanan sirkulasi sangat setuju dengan layanan yang diberikan baik dari koleksi, fasilitas, jam layanan, dan sumber daya manusia (SDM) di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Dari empat indikator yang dinilai dari subvariabel kepuasan pengunjung, yaitu

1. Koleksi, 16 (53,33%) pengunjung puas dengan bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
2. Fasilitas, 20 (66,67%) pengunjung puas dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Pustakawan/ Staf, 20 (66,7%) pengunjung puas dengan kemampuan pegawai di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
4. Sarana dan Prasarana, 14 (46,67%) pengunjung puas dengan penataan (seperti: meja, kursi dan rak) di ruang baca anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung yang diberikan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah maksimal seperti koleksi, fasilitas, pustakwan/staf, sarana dan prasarana pengunjung sudah merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban pengunjung terhadap kepuasan pengunjung.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung telah dianalisis dengan menggunakan rumus analisis korelasi *product moment*.

1. Kualitas pelayanan sirkulasi dengan hasil analisis data sebesar 49,46176%. Dengan demikian ada pengaruh positif atau signifikan terhadap kualitas pelayanan sirkulasi.
2. Kepuasan pengunjung dengan hasil analisis data sebesar 50,53824%. Dengan demikian ada pengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dapat disimpulkan bahwa frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi sangat menentukan kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Semakin tinggi frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi semakin tinggi pula kepuasan pengunjung, sebaliknya semakin rendah frekuensi kualitas pelayanan sirkulasi, semakin rendah pula kepuasan pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. **Saran-Saran**

Sebagai sumbangan pemikiran dari peneliti, berikut ini penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada anak-anak terutama pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan agar selalu rajin berkunjung ke perpustakaan anak untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan.
2. Kepada pustakawan/ staf untuk memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan akurat kepada pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Sarana dan fasilitas yang memadai akan menambah minat pengunjung dan menambah daya tarik untuk berkunjung ke Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Dari Buku:**

Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

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

Andre Mourois, *Public Libraries Their Mission*, Paris: Unesco, 1961.

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, *Buku Petunjuk Teknis: Pengelolaan Perpustakaan Sekolah SMA*, Palembang: Badan Perpustakaan Daerah, 2008.

Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Gramedia, 2004.

Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pres, 2011.

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2008.

Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006.

Ibrahim Bafadal, *Pengelolahan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Joan M. Reit, *Dictionary For Library and Information Science*, America: A Member of Dhe Green Wood Group Publising, 2004.

Kamisa, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kartika, 1997.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 63 / M.PAN / 1 / 2004 Tentang Pelayanan Umum.

Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.

, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pintu Book Publisher, 2009.

Muhammad Syarif Bando, dkk. *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2014.

Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan: bekal calon pustakawan tingkat ahli,* Palembang: Rafah Press, 2011.

*Panduan Penyelengaraan Perpustakaan Daerah*, Perpustakaan Nasional RI, 1992.

Purwono, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2011.

Soenarya, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 1997.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Suharto Abdul Majid, *Customer Sevice dalam Bisnis Jasa Transpormasi*, Jakarta: Rajawali Press, 2009.

Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, Bandung: MQS Publising.

Sulistyo Basuki, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1993.

, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1991.

, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.

, *Periodesasi Perpustakaan Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994.

, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.

Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*, Jakarta: Rajawali Pres, 2013.

Undang- Undang Republik Indonesia 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

**Sumber Dari Internet:**

Agus Santoso, *Layanan Baca Bagi Anak-anak Pada Perpustakaan Umum: Departemen Informasi dan Perpustakaan Unair*, diakses pada tanggal 10 Januari 2015 dari <http://agsanpercin.wordpress.com/>

*IFLA Guidelines for Children’s Libraries Services.*Diakses pada 10 Januari 2015 dari <http:archive.ifla.org/V11/s10/pubs/ChildrensGuideines.pdf>

IFLA. *IFLA/ UNESCO Public Library Manifesto.* Diakses pada tanggal 15 Desember 2014 dari <http:archive.ifla.org/V11/s8/unesco/eng.htm>

Putrychan, *Perpustakaan Umum*, diakses pada tanggal 26 September 2014 dari <http://putrychan.wordpress.com.2009/07/18/perpustakaan-umum/>

**Sumber Dari Skripsi:**

Arlan, *Peran Tenaga Administrasi Pelayanan Perpustakaan Dalam Menumbuh kembangkan Minat Pengunjung Usia 6-12 Tahun di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*, skripsi Palembang: Sekolah Tinggi Widia Dharma, 2012.

Imam Syafei, *Layanan Anak di Perpustakaan Umum Jakarta Barat: Survey Pendapat Pemakai*: Jasa, skripsi file PDF, Jakarta: UIN Syarief Hidayatullah, 2008.

Nurdin Salim, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Medan (UNIMED),* skripsi Medan: Mahasiswa Universitas Medan, 2008.

1. IFLA. *IFLA/ UNESCO Public Library Manifesto.* Diakses pada tanggal 15 Desember 2014 dari <http:archive.ifla.org/V11/s8/unesco/eng.htm> [↑](#footnote-ref-1)
2. Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h.35. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h.50. [↑](#footnote-ref-3)
4. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 95. [↑](#footnote-ref-4)
5. Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 155. [↑](#footnote-ref-5)
6. Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 24. [↑](#footnote-ref-6)
7. Undang- Undang Republik Indonesia 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 7-8. [↑](#footnote-ref-7)
8. *Panduan Penyelengaraan Perpustakaan Daerah*, (Perpustakaan Nasional RI, 1992), h. 40. [↑](#footnote-ref-8)
9. Arlan, *Peran Tenaga Administrasi Pelayanan Perpustakaan Dalam Menumbuh kembangkan Minat Pengunjung Usia 6-12 Tahun di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*, skripsi Palembang: Sekolah Tinggi Widia Dharma, 2012. [↑](#footnote-ref-9)
10. Imam Syafei, *Layanan Anak di Perpustakaan Umum Jakarta Barat: Survey Pendapat Pemakai*: Jasa, skripsi file PDF, Jakarta: UIN Syarief Hidayatullah, 2008. [↑](#footnote-ref-10)
11. Nurdin Salim, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa Universitas Negeri Medan (UNIMED),* skripsi Medan: Mahasiswa Universitas Medan, 2008. [↑](#footnote-ref-11)
12. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, h. 86-87. [↑](#footnote-ref-12)
13. Soenarya, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, ( Yogyakarta: Bumi Aksara, 1997). h. 48. [↑](#footnote-ref-13)
14. Purwono, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 28. [↑](#footnote-ref-14)
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 63 / M.PAN / 1 / 2004 Tentang Pelayanan Umum, h. 63. [↑](#footnote-ref-15)
16. Sulistyo-Basuki, *Periodesasi Perpustakaan Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994), h. 60. [↑](#footnote-ref-16)
17. Joan M. Reit, *Dictionary For Library and Information Science*, (America: A Member of Dhe Green Wood Group Publising, 2004), h. 137. [↑](#footnote-ref-17)
18. Putrychan, *Perpustakaan Umum*, diakses pada tanggal 26 September 2014 dari <http://putrychan.wordpress.com.2009/07/18/perpustakaan-umum/> [↑](#footnote-ref-18)
19. Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011), h. 5. [↑](#footnote-ref-19)
20. Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013), h. 21. [↑](#footnote-ref-20)
21. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 206. [↑](#footnote-ref-21)
22. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 199. [↑](#footnote-ref-22)
23. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, h. 206. [↑](#footnote-ref-23)
24. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, h. 80. [↑](#footnote-ref-24)
25. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, h. 173. [↑](#footnote-ref-25)
26. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, h. 173. [↑](#footnote-ref-26)
27. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, h. 96. [↑](#footnote-ref-27)
28. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, h. 305. [↑](#footnote-ref-28)
29. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*, h. 61. [↑](#footnote-ref-29)
30. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, h. 86. [↑](#footnote-ref-30)
31. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), h. 243. [↑](#footnote-ref-31)
32. Kamisa, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kartika, 1997), h. 424. [↑](#footnote-ref-32)
33. Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan: bekal calon pustakawan tingkat ahli,* (Palembang: Rafah Press, 2011), h. 31. [↑](#footnote-ref-33)
34. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, h. 298. [↑](#footnote-ref-34)
35. Undang- Undang Republik Indonesia 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, h. 4. [↑](#footnote-ref-35)
36. Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 37-38. [↑](#footnote-ref-36)
37. Muhammad Syarif Bando, dkk. *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2014), h. 12. [↑](#footnote-ref-37)
38. Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 46-48. [↑](#footnote-ref-38)
39. Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, *Buku Petunjuk Teknis : Pengelolaan Perpustakaan Sekolah SMA*, h. 53. [↑](#footnote-ref-39)
40. Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 232. [↑](#footnote-ref-40)
41. Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan yang Ditulis Lengkap Oleh Pustakawan Senior*, h. 236. [↑](#footnote-ref-41)
42. *Panduan Penyelengaraan Perpustakaan Daerah*, (Perpustakaan Nasional RI, 1992), h. 40. [↑](#footnote-ref-42)
43. Lasa HS, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Yogyakarta: Pintu Book Publisher, 1993), h. 1.

    [↑](#footnote-ref-43)
44. Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), h. 116-119. [↑](#footnote-ref-44)
45. Agus Santoso, *Layanan Baca Bagi Anak-anak Pada Perpustakaan Umum: Departemen Informasi dan Perpustakaan Unair*, diakses pada tanggal 10 Januari 2015 dari <http://agsanpercin.wordpress.com/> [↑](#footnote-ref-45)
46. Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), h. 102. [↑](#footnote-ref-46)
47. Andre Mourois, *Public Libraries Their Mission*, (Paris: Unesco, 1961), h. 28. [↑](#footnote-ref-47)
48. Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, (Bandung: MQS Publising), h. 162. [↑](#footnote-ref-48)
49. Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pintu Book Publisher, 2009), h.190. [↑](#footnote-ref-49)
50. Agus Santoso, *Layanan Baca Bagi Anak-anak Pada Perpustakaan Umum: Departemen Informasi dan Perpustakaan Unair*, diakses pada tanggal 10 Januari 2015 dari <http://agsanpercin.wordpress.com/> [↑](#footnote-ref-50)
51. Agus Santoso, *Layanan Baca Bagi Anak-anak Pada Perpustakaan Umum: Departemen Informasi dan Perpustakaan Unair*, diakses pada tanggal 10 Januari 2015 dari <http://agsanpercin.wordpress.com/> [↑](#footnote-ref-51)
52. *Panduan Penyelengaraan Perpustakaan Daerah*, h. 39. [↑](#footnote-ref-52)
53. *Panduan Penyelengaraan Perpustakaan Daerah*, h. 40. [↑](#footnote-ref-53)
54. Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 257. [↑](#footnote-ref-54)
55. *IFLA Guidelines for Children’s Libraries Services.*Diakses pada 10 Januari 2015 dari <http:archive.ifla.org/V11/s10/pubs/ChildrensGuideines.pdf>

    [↑](#footnote-ref-55)
56. Ibrahim Bafadal, *Pengelolahan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 6-8. [↑](#footnote-ref-56)
57. Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Gramedia, 2004), h. 137-140. [↑](#footnote-ref-57)
58. Suharto Abdul Majid, *Customer Sevice dalam Bisnis Jasa Transpormasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), h. 50. [↑](#footnote-ref-58)
59. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 63 / M.PAN / 1 / 2004 Tentang Pelayanan Umum, h. 63. [↑](#footnote-ref-59)
60. Sulistyo-Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), h.204. [↑](#footnote-ref-60)
61. Sumber: Dokumentasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015. [↑](#footnote-ref-61)
62. Sumber: Kasubbag Umum dan Kepegawaian [↑](#footnote-ref-62)
63. Sumber: Dokumen Banpusda SUM-SEL [↑](#footnote-ref-63)
64. Sumber: Dokumentasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015. [↑](#footnote-ref-64)
65. Sumber: Dokumentasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015. [↑](#footnote-ref-65)
66. Sumber: Dokumentasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015. [↑](#footnote-ref-66)
67. Sumber: Dokumentasi Subbidang Layanan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015. [↑](#footnote-ref-67)
68. Sumber: Dokumentasi Subbidang Layanan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Tahun, 2 Januari 2015. [↑](#footnote-ref-68)
69. Sumber: Dokumentasi Subbidang Layanan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Tanggal 2 Januari 2015. [↑](#footnote-ref-69)
70. Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan: bekal calon pustakawan tingkat ahli,* h. 31. [↑](#footnote-ref-70)
71. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, h. 298. [↑](#footnote-ref-71)