

## BAB IV

### TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai hasil pengolahan data dan hasil temuan yang didapatkan dari tempat penelitian yang akan menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu persepsi pemustaka terhadap layanan rejang *corner* di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa sering pemustaka dalam pemanfaatan dan mencari informasi terkait suku Rejang Lebong dan Khapahiang di Layanan Rejang *Corner*, maka dibuatlah butir-butir pernyataan sebanyak 26 pernyataan kepada 136 pemustaka. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi itu.<sup>1</sup> Karena pada penelitian ini populasinya sebanyak 1.358 peneliti hanya mengambil 10% dari populasi berdasarkan rumus dari Arikunto, maka sampel yang diperoleh pada penelitian kali ini sebanyak 136 pemustaka.

Pengambilan data penelitian ini dilakukan selama 2 bulan terhitung dari bulan February sampai dengan bulan April 2021. Data yang diambil dengan menyebarkan kuisioner yang telah dibuat oleh peneliti kepada pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup juga melalui google form, link: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkCtb49gN8Nkl3GuEyziv-aJRCpt8V7Y009-iRTyDvCRI6Mw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkCtb49gN8Nkl3GuEyziv-aJRCpt8V7Y009-iRTyDvCRI6Mw/viewform?usp=sf_link)

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 92–93.

A. Analisis Hasil Kuisioner Penelitian Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Rejang *Corner* di UPT Perpustakaan IAIN Curup

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Rejang *Corner*

a. Sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Sevice - AS*)

1. Indikator empati / kepedulian (*Empaty*)

Dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana empati atau kepedulian pustakawan, apakah pustakawan selalu memberikan perhatian terhadap pemustaka dalam mencari koleksi di Layanan Rejang *Corner* dan apakah pustakawan juga memahami kebutuhan dari pemustaka yang berkunjung ke Layanan Rejang *Corner*.

Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 1  
Pustakawan memahami kebutuhan saya di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	18	90	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{548}{136}$ $= 4.02$
Setuju	4	108	432	
Ragu-ragu	3	6	18	
Tidak Setuju	2	4	8	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	548	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa ada 18 responden menjawab sangat setuju, 108 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 548.

Kemudian dihitung

menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “pustakawan memahami kebutuhan saya di

Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memahami kebutuhan dari pemustaka yang berkunjung ke Layanan Rejang *Corner*, memahami apa yang tangan dibutuhkan pemustaka hingga dapat membantu pemustaka menemukan informasi dengan mudah.

Tabel 4. 2  
Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dalam menemukan koleksi di layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	13	65	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{534}{136}$ $= 3,92$
Setuju	4	106	424	
Ragu-ragu	3	11	33	
Tidak Setuju	2	6	12	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	534	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa ada 13 responden menjawab sangat setuju, 106 responden menjawab setuju, 11 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 534. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh pada saya dalam menemukan koleksi di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pemustaka yang mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*, memberi perhatian seperti selalu siap ketika pemustaka membutuhkan bantuan.

## 2. Indikator ketanggapan (*Responsive-ness*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana ketanggapan dari pustakawan terhadap pemustaka yang berkunjung ke Layanan Rejang *Corner*, apakah pustakawan selalu bersedia membantu pemustaka ketika memiliki kesulitan di Layana Rejang *Corner* juga selalu memberikan bantuan terhadap pemustaka dalam mencari informasi. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 3  
Pustakawan bersedia membantu saya ketika kesulitan di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	24	120	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{542}{136}$ $= 3,98$
Setuju	4	91	364	
Ragu-ragu	3	16	48	
Tidak Setuju	2	5	10	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	542	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa ada 24 responden menjawab sangat setuju, 91 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 542. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Pustakawan bersedia membantu saya ketika kesulitan di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan bersedia membantu pemustaka yang mengalami kesulitan di Layanan Rejang *Corner*, memberi bantuan seperti menunjukkan letak koleksi yang dicari dan menjelaskan bila koleksi sedang di pinjam atau dilakukan perbaikan oleh pustakawan.

Tabel 4. 4

Pustakawan selalu tanggap memberi bantuan dalam mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{536}{136}$ $= 3,94$
Setuju	4	95	380	
Ragu-ragu	3	23	69	
Tidak Setuju	2	1	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	536	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa ada 17 responden menjawab sangat setuju, 95 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 536. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Pustakawan selalu tanggap memberi bantuan dalam mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustawan selalu tanggap memberi bantuan terhadap pemustaka dalam mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*, selalu tangga ketika pemustaka kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

### 3. Indikator jaminan / kepastian (*Assurance*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana pustakawan memberikan jaminan atau kepastian terhadap pemustaka yang berkunjung Layanan Rejang *Corner*, apakah pustakawan memberikan jaminan yang ramah dengan pemusta juga apakah pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap pemusta yang berkunjung ke Layanan rejang *Corner*. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 5

Pustakawan ramah dalam melayani saya mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	15	75	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{538}{136}$ $= 3,95$
Setuju	4	103	412	
Ragu-ragu	3	15	45	
Tidak Setuju	2	3	6	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	538	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa ada 15 responden menjawab sangat setuju, 103 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 538. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Pustakawan ramah dalam melayani saya dalam mencari informasi di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu ramah dalam melayani pemustaka untuk menemukan informasi di Layanan Rejang *Corner*, ramah dalam menjawab pertanyaan juga ramah dalam membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Tabel 4. 6

Pustakawan dapat di percaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{500}{136}$ $= 3,67$
Setuju	4	96	384	
Ragu-ragu	3	21	63	
Tidak Setuju	2	2	4	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	500	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa ada 17 responden menjawab sangat setuju, 96 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 500. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat dipercaya karenan memiliki pengetahuan dalam bidangnya sehingga memudahkan dalam melayani pemustaka di Layanan Rejang *Corner*, pengetahuan seperti posisi koleksi yang dicari oleh pemustaka juga menguasai isi informasi dalam koleksi-koleksi secara garis besar.

#### 4. Indikator reliabilitas / kendala (*Reliability*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kendala yang ada di Layanan Rejang *Corner*, apakah jam buka di Layanan Rejang *Corner* sesuai dengan yang di tentukan dan bagaimana kemampuan dari pustakawan dalam menjawab pertanyaan seputar Layanan Rejang *Corner* apakah sangat baik atau tidak. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 7  
Jam buka Layanan Rejang *Corner* sesuai dengan yang telah ditentukan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	34	170	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{567}{136}$ $= 4,16$
Setuju	4	94	376	
Ragu-ragu	3	5	15	
Tidak Setuju	2	3	6	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	567	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa ada 34 responden menjawab sangat setuju, 94 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 567. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Jam buka Layanan Rejang Corner sesuai dengan yang telah ditentukan” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jam buka Layanan Rejang Corner sesuai dengan waktu yang ditentukan, selalu buka pada jadwal yang telah ditentukan di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada jam 08:00.

Tabel 4. 8

Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan saya seputar Layanan Rejang Corner sangat baik

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{508}{136}$ $= 3,73$
Setuju	4	89	356	
Ragu-ragu	3	28	84	
Tidak Setuju	2	9	18	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	508	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa ada 10 responden menjawab sangat setuju, 89 responden menjawab setuju, 28 responden menjawab ragu-ragu, 9 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 508. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kemampuan pustakawan dalam

menjawab pertanyaan saya seputar Layanan Rejang *Corner* sangat baik” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pustakawan sangat baik dalam menjawab pertanyaan seputar Layanan Rejang *Corner*, seperti pertanyaan mengenai sejarah berdirinya layanan rejang corner juga koleksi-koleksi yang tersedia.

Berikut adalah hasil dari keseluruhan pernyataan dari sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. 9  
Analisis sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service - AS*)

Indikator	Pernyataan	Nilai	Katagori
Empati/kepedulian ( <i>Empaty</i> )	1. Pustakawan memahami kebutuhan saya di Layanan Rejang <i>Corner</i> .	4,02	Tinggi
	2. Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	3,92	Tinggi
Ketanggapan ( <i>Responsive-ness</i> )	3. Pustawan bersedia membantu saya ketika kesulitan di Layanan Rejang <i>Corner</i>	3,98	Tinggi
	4. Pustakawan selalu tanggap memberi bantuan dalam mencari informasi di Layanan Rejang <i>Corner</i> .	3,94	Tinggi
Jaminan/kepastian ( <i>Assurance</i> )	5. Pustakawan ramah dalam melayani saya mencari informasi	3,95	Tinggi
	6. Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam	3,67	Tinggi

	bidangnya		
Reliabilitaskendala ( <i>Reliability</i> )	7. Jam buka layanan Rejang <i>Corner</i> sesuai dengan yang telah ditentukan	4,16	Tinggi
	8. Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan saya seputar Layanan Rejang <i>Corner</i> sangat baik	3,73	Tinggi
Jumlah		31,37/8=3,92	

Diketahui dari tabel 4.9 diatas pada pernyataan Pustakawan memahami kebutuhan saya di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 4,02 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dalam menemukan koleksi di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,92 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Pustakawan bersedia membantu saya ketika kesulitan di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,98 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Pustakawan selalu tanggap memberi bantuan dalam mencari informasi di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,94 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Pustakawan ramah dalam melayani saya mencari informasi memperoleh nilai rata-rata 3,95 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya memperoleh nilai rata-rata 3,67 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Jam buka layanan Rejang *Corner* sesuai dengan yang telah ditentukan memperoleh nilai rata-rata 4,16 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan saya seputar Layanan Rejang *Corner* sangat baik memperoleh nilai rata-rata 3,73 yang dikategorikan tinggi.

Setelah diketahui rata-rata dari setiap indikator pernyataan dari sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Sevice - AS*) maka selanjutnya akan dihitung total keseluruhan nilai dengan rumus grand mean berikut :

$$\begin{aligned} \text{GrandMean } (X) &= \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{31,37}{8} 3,92 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Sevice - AS*), diperoleh nilai total rata-rata 3,92. Dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* menggunakan metode LIBQUAL di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada analisis sub variabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Sevice - AS*) dapat dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,4 – 4,2.

b. Sub variabel fasilitas dan sarana dalam ruangan perpustakaan (*Library Place*)

5. Indikator berwujud / ada fisik (*Tengible*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana ketersediaan koleksi dan kondisi ruangan di Layanan Rejang *Corner*, apakah koleksi yang dimiliki Layanan Rejang *Corner* cukup lengkap dan apakah fasilitas yang dimiliki di Layanan Rejang *Corner* cukup memadai dan berfungsi dengan baik. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 10  
Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang *Corner* cukup lengkap

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	9	45	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{456}{136}$
Setuju	4	72	288	
Ragu-ragu	3	21	63	
Tidak Setuju	2	26	52	

Sangat Tidak Setuju	1	8	8	= 3,35
Jumlah		136	456	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa ada 9 responden menjawab sangat setuju, 72 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab ragu-ragu, 26 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 456. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,35. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang Corner cukup lengkap” dikategorikan sedang karena berada pada interval 2,6 – 3,4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koleksi yang di miliki oleh Layanan Rejang Corner tidak begitu lengkap, koleksi cetak maupun non-cetak mengandung informasi suku Rejang Lebong.

Tabel 4. 11

Kondisi ruangan maupun peralatan dan perlengkapan di Layanan Rejang Corner cukup memadai dan berfungsi baik

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	15	75	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{527}{136}$ $= 3,87$
Setuju	4	99	396	
Ragu-ragu	3	12	36	
Tidak Setuju	2	10	20	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	527	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa ada 15 responden menjawab sangat setuju, 99 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu, 10 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil

tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 527. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kondisi ruangan maupun peralatan dan perlengkapan di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan maupun peralatan dan perlengkapan di Layanan Rejang *Corner* berfungsi dengan baik, seperti kursi, meja, komputer, wifi dan ac.

#### 6. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana ketenangan dan desain ruangan di Layanan Rejang *Corner*, apakah ketenangan ruangan yang ada di Layanan Rejang *Corner* sangat baik untuk membaca dan apakah desain ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat menarik sehingga menambah minat pemustaka untuk berkunjung. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 12  
Ketenangan ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat baik untuk membaca

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	23	115	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{557}{136}$ $= 4,09$
Setuju	4	106	424	
Ragu-ragu	3	4	12	
Tidak Setuju	2	3	6	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	557	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa ada 23 responden menjawab sangat setuju, 106 responden menjawab setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 557. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar

4,09. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Ketenangan ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat baik untuk membaca” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat baik digunakan untuk membaca, kondisi ruangan selalu bersih dan kondusif.

Tabel 4. 13

Desain ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat menarik dan menambah minat pengunjung

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	18	90	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{538}{136}$ $= 3,95$
Setuju	4	98	392	
Ragu-ragu	3	16	48	
Tidak Setuju	2	4	8	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	538	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa ada 18 responden menjawab sangat setuju, 98 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 538. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Desain ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat menarik dan menambah minat pengunjung” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa desain dari ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat menarik, seperti tata letak dari korsi meja dan penyusunan koleksi sangat rapi.

## 7. Berbagai makna (*symbol*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana Layanan Rejang *Corner* menjadi suatu symbol yang memberikan inspirasi dan terbuka bagi civitas akademik dalam belajar dan berdiskusi, apakah Layanan Rejang *Corner* meminspirasi pemustaka dalam membaca dan belajar lebih giat lagi dan apakah Layanan Rejang *Corner* terbuka untuk civitas akademik. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 14

Layanan Rejang *Corner* memunculkan inspirasi bagi saya untuk membaca dan belajar lebih giat lagi

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{520}{136}$ $= 3,82$
Setuju	4	87	348	
Ragu-ragu	3	23	69	
Tidak Setuju	2	9	18	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	520	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa ada 17 responden menjawab sangat setuju, 87 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab ragu-ragu, 9 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 520. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Layanan Rejang *Corner* memunculkan inspirasi bagi saya untuk membaca dan belajar lebih giat lagi” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan Rejang *Corner* cukup memberikan inspirasi membaca

dan belajar terhadap pemustaka, karena koleksi yang disediakan memiliki nilai sejarah dari suku Rejang Lebong.

Tabel 4. 15

Layanan Rejang Corner terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/berdiskusi bersama

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	23	115	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{553}{136}$ $= 4.04$
Setuju	4	103	412	
Ragu-ragu	3	6	18	
Tidak Setuju	2	4	8	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	553	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa ada 23 responden menjawab sangat setuju, 103 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 553. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.04. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Layanan Rejang Corner terbuka untuk civitas akademik dalam belajar / berdiskusi bersama” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan Rejang *Corner* selalu terbuka untuk kepentingan civitas akademik dalam belajar dan berdiskusi bersama, menyediakan fasilitas yang baik buat diskusi dan belajar bersama seperti kursi dan meja belajar yang banyak.

#### 8. Indikator tempat belajar yang nyaman (*Refuge*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kenyamanan dan kebersihan dari ruangan Layanan Rejang *Corner*, apakah Layanan Rejang *Corner*

memiliki ruangan yang nyaman dan selalu dijaga kebersihannya. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 16  
Ruangan di Layanan Rejang *Corner* sangat nyaman untuk belajar

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean ( $\bar{X}$ )
Sangat Setuju	5	21	105	$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{547}{136}$ $= 4,02$
Setuju	4	109	436	
Ragu-ragu	3	6	18	
Tidak Setuju	2	0	0	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	547	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa ada 21 responden menjawab sangat setuju, 109 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 0 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 547. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Ruangan di Layanan Rejang *Corner* sangat nyaman untuk belajar” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan Rejang *Corner* sangat nyaman digunakan untuk belajar, karena mengutamakan kebersihan dan kenyamanan ruangan.

Tabel 4. 17  
Kondisi ruangan Layanan Rejang *Corner* selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	35	175	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{555}{136}$ $= 4,08$
Setuju	4	94	376	
Ragu-ragu	3	5	15	
Tidak Setuju	2	2	4	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	555	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa ada 35 responden menjawab sangat setuju, 94 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 555. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kondisi ruangan Layanan Rejang *Corner* selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan Rejang *Corner* memiliki ruangan yang kebersihannya dijaga dengan baik sehingga belajar menjadi kondusif, seperti kebersihan lantai, kursi dan koleksi itu sendiri.

Tabel 4. 18

Analisis Sub variabel fasilitas dan sarana dalam ruangan perpustakaan (*Librsry Place*)

Indikator	Pernyataan	Nilai	Katagori
Berwujud/ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	9. Ketersediaan koleksi di layanan rejang <i>corner</i> cukup lengkap	3,35	Sedang
	10. Kondisi Ruangn maupun peralatan dan perlengkapan di Layanan Rejang	3,87	Tinggi

	<i>Corner</i> cukup memadai dan berfungsi baik		
Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )	11. Ketenangan ruangan Layanan Rejang <i>Corner</i> sangat baik untuk membaca	4,09	Tinggi
	12. Ketenangan ruangan Layanan Rejang <i>Corner</i> sangat baik untuk membaca	3,95	Tinggi
Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )	13. Layanan Rejang <i>Corner</i> memunculkan inspirasi bagi saya untuk membaca dan belajar lebih giat lagi	3,82	Tinggi
	14. Layanan Rejang <i>Corner</i> terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/berdiskusi bersama	4,04	Tinggi
Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	15. Ruangan di Layanan Rejang <i>Corner</i> sangat nyaman untuk belajar telah ditentukan	4,02	Tinggi

	16. Kondisi ruangan Layanan Rejang <i>Corner</i> selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	4,08	Tinggi
Jumlah		31,22/8=3,90	

Diketahui dari tabel 4.18 diatas pada pernyataan Ketersediaan koleksi di layanan rejang *corner* cukup lengkap memperoleh nilai rata-rata 3,35 yang dikategorikan sedang, pada pernyataan Kondisi Ruang maupun peralatan dan perlengkapan di Layanan Rejang *Corner* cukup memadai dan berfungsi baik memperoleh nilai rata-rata 3,87 yang dikategorikan sedang, pada pernyataan Ketenangan ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat baik untuk membaca memperoleh nilai rata-rata 4,09 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Desain ruangan Layanan Rejang *Corner* sangat menarik dan menambah minat pengunjung memperoleh nilai rata-rata 3,95 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Layanan Rejang *Corner* memunculkan inspirasi bagi saya untuk membaca dan belajar lebih giat lagi memperoleh nilai rata-rata 3,82 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Layanan Rejang *Corner* terbuka untuk civitas akademik dalam belajar/berdiskusi bersama memperoleh nilai rata-rata 4,04 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Ruang di Layanan Rejang *Corner* sangat nyaman untuk belajar memperoleh nilai rata-rata 4,02 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Kondisi ruangan Layanan Rejang *Corner* selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar memperoleh nilai rata-rata 4,08 yang dikategorikan tinggi.

Setelah diketahui rata-rata dari setiap indikator pernyataan dari sub variabel fasilitas dan sarana dalam ruangan perpustakaan (*Librsry Place*), maka selanjutnya akan dihitung total keseluruhan nilai dengan rumus grand mean berikut :

$$\begin{aligned} \text{GrandMean } (X) &= \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{31,22}{8} 3,90 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari sub variabel fasilitas dan sarana dalam ruangan perpustakaan (*Library Place*), diperoleh nilai total rata-rata 3,90. Dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* menggunakan metode LIBQUAL di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada analisis sub variabel fasilitas dan sarana dalam ruangan perpustakaan (*Library Place*), dapat dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,4 – 4,2.

c. Sub Variabel kontrol pribadi (*Personal Control*)

9. Indikator kemudahan akses (*Ease Of Nevigaton*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kemudahan akses dan penataan koleksi yang ada di Layanan Rejang *Corner*, apakah sistem akses yang ada di Layanan Rejang *Corner* mudah di gunakan pemustaka dan apakah penataan koleksi yang di lakukan Layanan Rejang *Corner* memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 19  
Sangat mudah bagi saya dalam melakukan penelusuran informasi tentang kebudayaan Suku Rejang di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	16	80	$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

Setuju	4	95	380	$= \frac{531}{136}$ $= 3,90$
Ragu-ragu	3	21	63	
Tidak Setuju	2	4	8	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	531	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa ada 16 responden menjawab sangat setuju, 95 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 531. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Sangat mudah bagi saya dalam melakukan penelusuran informasi tentang kebudayaan Suku Rejang di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa segala informasi tentang kebudayaan suku Rejang dapat pemustaka dapatkan di Layanan Rejang *Corner*, informasi seperti kebiasaan, kebudayaan dan bahasa dari suku Rejang Lebong.

Tabel 4. 20

Penataan koleksi di Layanan Rejang *Corner* memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	13	65	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{534}{136}$ $= 3,92$
Setuju	4	104	416	
Ragu-ragu	3	15	45	
Tidak Setuju	2	4	8	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	534	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.18 dapat dilihat bahwa ada 13 responden menjawab sangat setuju, 104 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil

tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 534. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Penataan koleksi di Layanan Rejang *Corner* memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penataan koleksi yang di Layanan Rejang *Corner* memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi, seperti tataletak koleksi yang sesuai dan memudahkan pemustaka.

#### 10. Indikator kenyamanan individu / pemustaka (*Compeniece*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui tentang panduan dalam menggunakan fasilitas dan nyaman waktu yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka, apakah di Layanan Rejang *Corner* di lengkapi dengan panduan penggunaan fasilitas dan dalam mencari informasi pemustaka diberikan nyaman waktu yang cukup. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 21

Adanya kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	18	90	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{534}{136}$ $= 3,92$
Setuju	4	96	384	
Ragu-ragu	3	16	48	
Tidak Setuju	2	6	12	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	534	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa ada 18 responden menjawab sangat setuju, 96 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil

tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 534. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Adanya kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa di Layanan Rejang *Corner* memiliki panduan penggunaan fasilitas yang ada, adanya keterangan seperti harus menjaga dengan baik fasilitas yang di sediakan dan panduan tatacara menggunakannya.

Tabel 4. 22  
Kenyamanan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{546}{136}$ $= 4,01$
Setuju	4	105	420	
Ragu-ragu	3	13	39	
Tidak Setuju	2	1	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	546	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa ada 17 responden menjawab sangat setuju, 105 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 546. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.01. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya kenyamanan waktu yang diberikan dalam mencari informasi di Layanan

Rejang *Corner*, selalu tepat waktu baik jam buka maupun jam tutup yang dijadwalkan.

11. Indikator peralatan yang moderen (*Moderen Equipment*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui tentang peralatan moderen yang ada di Layanan Rejang *Corner*, apakah penggunaan OPAC di Layanan Rejang *Corner* memudahkan dalam menemukan informasi. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 23

Tersedia OPAC di Layanan Rejang *Corner* membantu saya mencari informasi

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	29	145	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{562}{136}$ $= 4,13$
Setuju	4	97	388	
Ragu-ragu	3	9	27	
Tidak Setuju	2	1	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	562	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.21 dapat dilihat bahwa ada 29 responden menjawab sangat setuju, 97 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 562. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.13. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Tersedianya OPAC di Layanan Rejang *Corner* membantu saya mencari informasi” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyediaan OPAC di Layanan Rejang *Corner* sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi, memudahkan mencari informasi yang di butuhkan.

12. Indikator kepercayaan diri (*Self Reliace*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kepercayaan diri dan kemampuan dari pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di Layanan Rejang *Corner*. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 24

Saya dapat melakukan penelusuran informasi sendiri di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	15	75	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{545}{136}$ $= 4,00$
Setuju	4	108	432	
Ragu-ragu	3	12	36	
Tidak Setuju	2	1	2	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	545	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.22 dapat dilihat bahwa ada 15 responden menjawab sangat setuju, 108 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 545. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.00. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Saya dapat melakukan penelusuran informasi sendiri di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka dapat melakukan penelusuran informasi sendiri di Layanan Rejang *Corner*, penelusuran informasi melalui OPAC.

Tabel 4. 25

Saya dapat menggunakan sarana penelusuran informasi yang terdapa di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	11	55	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{525}{136}$ $= 3,86$
Setuju	4	106	424	
Ragu-ragu	3	15	45	
Tidak Setuju	2	3	6	
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
Jumlah		136	525	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.23 dapat dilihat bahwa ada 11 responden menjawab sangat setuju, 106 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 525. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Saya dapat menggunakan sarana penelusuran informasi yang ada di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka dapat menggunakan sarana penelusuran informasi di Layanan Rejang *Corner*, sarana penelusuran seperti OPAC.

Tabel 4. 26  
Analisis sub variabel kontrol pribadi (*Personal Control*)

Indikator	Pernyataan	Nilai	Kategori
Kemudahan akses ( <i>Ease of Navigaton</i> )	17. Sangat mudah bagi saya dalam melakukan penelusuran in/formasi tentang kebudayaan Suku Rejang di Layanan Rejang <i>Corner</i>	3,90	Tinggi
	18. Penataan koleksi di Layanan Rejang <i>Corner</i> memudahkan saya dalam	3,92	Tinggi

	proses temu kembali informasi		
Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Compeniece</i> )	19. Adanya kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas di Layanan Rejang <i>Corner</i>	3,92	Tinggi
	20. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di Layanan Rejang <i>Corner</i>	4,01	Tinggi
Peralatan yang moderen ( <i>Moderen Equipment</i> )	21. Tersedianya OPAC di Layanan Rejang <i>Corner</i> membantu saya mencari informasi	4,13	Tinggi
Kepercayaan diri ( <i>Self Reliace</i> )	22. Saya dapat melakukan penelusuran informasi sendiri di Lyanan Rejang <i>Corner</i>	4,00	Tinggi
	23. Saya dapat menggunakan sarana penelusuran informasi yang ada di layanan Rejang <i>Corner</i>	3,86	Tinggi
Jumlah		27,74/7=3,96	

Diketahui dari tabel 4.25 diatas pada pernyataan Sangat mudah bagi saya dalam melakukan penelusuran in/formasi tentang kebudayaan Suku Rejang di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,90 yang dikatagorikan tinggi, pada pernyataan Penataan koleksi di Layanan Rejang *Corner* memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi memperoleh nilai rata-rata 3,92 yang dikatagorikan tinggi, pada pernyataan Adanya kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,92 yang dikatagorikan tinggi, pada

pernyataan Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 4,01 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Tersedianya OPAC di Layanan Rejang *Corner* membantu saya mencari informasi memperoleh nilai rata-rata 4,13 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Saya dapat melakukan penelusuran informasi sendiri di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 4,00 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Saya dapat menggunakan sarana penelusuran informasi yang ada di layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,86 yang dikategorikan tinggi.

Setelah diketahui rata-rata dari setiap indikator pernyataan dari sub variabel kontrol pribadi (*Personal Control*), maka selanjutnya akan dihitung total keseluruhan nilai dengan rumus grand mean berikut :

$$\begin{aligned} \text{GrandMean } (X) &= \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{27,74}{7} 3,96 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari sub variabel kontrol pribadi (*Personal Control*), diperoleh nilai total rata-rata 3,96. Dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* menggunakan metode LIBQUAL di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada analisis sub variabel kontrol pribadi (*Personal Control*), dapat dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,4 – 4,2.

d. Analisis sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*)

13. Indikator isi / ruang lingkup (Content / Scope)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana ketersediaan koleksi di Layanan Rejang *Corner* apakah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 27  
Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang *Corner* sesuai dengan kebutuhan saya

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	6	30	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{506}{136}$ $= 3,72$
Setuju	4	98	392	
Ragu-ragu	3	21	63	
Tidak Setuju	2	10	20	
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
Jumlah		136	506	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.24 dapat dilihat bahwa ada 6 responden menjawab sangat setuju, 98 responden menjawab setuju, 21 responden menjawab ragu-ragu, 10 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 506. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang *Corner* sesuai dengan kebutuhan saya” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koleksi di Layanan Rejang *Corner* memenuhi kebutuhan informasi tentang suku Rejang lebong, informasi seperti kebudayaan, kebiasaan, dan bahasa dari suku Rejang Lebong.

#### 1. Indikator kecepatan waktu akses (*Timelines*)

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kecepatan dan kemudahan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan suku Rejang. Adapun dalam hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. 28  
Kelancaran dalam mengakses informasi suku Rejang di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	11	55	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{524}{136}$ $= 3,85$
Setuju	4	100	400	
Ragu-ragu	3	19	57	
Tidak Setuju	2	6	12	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	524	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.25 dapat dilihat bahwa ada 11 responden menjawab sangat setuju, 100 responden menjawab setuju, 19 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 524. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kelancaran dalam mengakses informasi suku Rejang d Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam pengaksesan Layanan Rejang *Corner* sangat lancar, pengaksesan mealalui OPAC, juga waosait UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Tabel 4. 29  
Kemudahan akses dalam mene mukan informasi suku Rejang di Layanan Rejang *Corner*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden	Nilai Kuesioner ( $\sum X$ )	Mean (X)
Sangat Setuju	5	16	80	$X = \frac{\sum x}{N}$ $= \frac{534}{136}$ $= 3,92$
Setuju	4	99	396	
Ragu-ragu	3	16	48	
Tidak Setuju	2	5	10	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah		136	534	

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.26 dapat dilihat bahwa ada 16 responden menjawab sangat setuju, 99 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 534. Kemudian dihitung menggunakan rumus *mean* dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kemudahan akses dalam menemukan informasi suku Rejang di Layanan Rejang *Corner*” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3,4 – 4,2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan Rejang *Corner* memiliki sistem akses yang mudah, sistem akses terhadap layanan Rejang *Corner*.

Tabel 4. 30  
Analisis sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*)

Indikator	Pernyataan	Nilai	Katagori
Isi/ruang lingkup ( <i>Content/Scope</i> )	24. Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang <i>Corner</i> sesuai dengan kebutuhan saya	3,72	Tinggi
Kecepatan waktu akses ( <i>Timelines</i> )	25. Kelancaran dalam mengakses informasi suku rejang di Layanan Rejang <i>Corner</i>	3,85	Tinggi
	26. Kemudahan akses dalam menemukan informasi suku Rejang di Layanan Rejang <i>Corner</i>	3,92	Tinggi
Jumlah		11,49/3=3,83	

Diketahui dari tabel 4.25 diatas pada pernyataan Ketersediaan koleksi di Layanan Rejang *Corner* sesuai dengan kebutuhan saya memperoleh nilai rata-rata 3,72 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Kelancaran dalam mengakses informasi suku rejang di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,85 yang dikategorikan tinggi, pada pernyataan Kemudahan akses dalam menemukan informasi suku Rejang di Layanan Rejang *Corner* memperoleh nilai rata-rata 3,92 yang dikategorikan tinggi.

Setelah diketahui rata-rata dari setiap indikator pernyataan dari sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*), maka selanjutnya akan dihitung total keseluruhan nilai dengan rumus grand mean berikut :

$$\begin{aligned} \text{GrandMean } (X) &= \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \\ &= \frac{11,49}{3} 3,83 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*), diperoleh nilai total rata-rata 3,83. Dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* menggunakan metode LIBQUAL di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada analisis sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*), dapat dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,4 – 4,2.

B. Hasil seluruh sub variabel persepsi pemustaka terhadap layanan Rejang *Corner* menggunakan metode Libqual di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Berdasarkan rata-rata dari keseluruhan indikator berdasarkan jawaban responden, selanjutnya pengitungan total rata-rata setiap sub variabel menggunakan rumus *grand mean* dan dijabarkan ke dalam tabel berikut:

Tabel 4. 31  
Analisis keseluruhan Sub Variabel Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Rejang *Corner*

No	Indikator	Hasil	Sub Variabel	Hasil	Variabel	Hasil
1	Empati/kepedulian ( <i>Empaty</i> )	3,97	Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani ( <i>Service Affect</i> )	3,92	Persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang <i>Corner</i> di UPT Perpustakaan IAIN Curup	3,90
2	Ketanggapan ( <i>Responsive-ness</i> )	3,96				
3	Jaminan/kepastian ( <i>Assurance</i> )	3,81				
4	Reliabilitas/kendala ( <i>Reliability</i> )	3,94				
5	Berwujud/ada bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	3,61	Fasilitas dan sarana ruang perpustakaan ( <i>Library as Place</i> )	3,90		
6	Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )	4,02				
7	Berbagai makna ( <i>Symbol</i> )	3,93				
8	Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	4,05				
9	Kemudahan akses ( <i>Ease of Navigaton</i> )	3,91	Kontrol pribadi ( <i>Personal Control</i> )	3,96		
10	Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Compeniece</i> )	3,96				
11	Peralatan yang moderen ( <i>Moderen Equipment</i> )	4,13				

12	Kepercayaan diri ( <i>Self Reliace</i> )	3,93				
13	Isi/ruang lingkup ( <i>Content/Scope</i> )	3,72	Merupakan akses informasi ( <i>Impotmation Acces</i> )	3,83		
14	Kecepatan waktu akses ( <i>Timelines</i> )	3,88				

Berdasarkan tabel 4.29 di atas menunjukkan nilai rata-rata setiap sub variabel, yaitu sebagai berikut: 1) Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*), memperoleh nilai rata-rata 3,92 dengan katagori tinggi. 2) Fasilitas dan sarana ruang perpustakaan (*Library as Place*) memperoleh nilai rata-rata 3,90 dengan katagori tinggi. 3) Kontrol pribadi (*Personal Control*), memperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan katagori tinggi. 4) Mengakses informasi (*Information Acces*), memperoleh nilai rata-rata 3,83. Makadaritu berdasarkan hasil dari rata-rata sub variabel, dapat diketahui nilai total seluruhnya menggunakan rumus *Grean Mean* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 GrandMean (X) &= \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan} \\
 &= \frac{15,61}{4} = 3,90
 \end{aligned}$$

Jadi dapat disimpulkan bawa persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* memgunakan metode LIBQUAL di UPT Perpustakaan IAIN Curup berdasarkan sub variabel termasuk kedalam skala interval 3,4 – 4,2 dalam katagori tinggi.

Jika dihubungkan dengan teori Libqual, yaitu mengukur kualitas layanan yang dibagi menjadi empat demensi ialah *Service Of Affect* kemampuan sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayanani pemustaka, *Labrary as Place* bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruangan dan fasilitas yang ada, *Personal Control* suatu kemampuan yang dimiliki pemustaka

untuk melakukan penelusuran informasi tanpa bantuan dari pustakawan, *Information Access* – *IA* ketersediaan bahan pustaka yang memadai dan kelancaran dalam proses pengaksesan.<sup>2</sup> Juga mengidentifikasi penelitian yang tertuang dalam indikator-indikator tersebut dan dijadikan sebagai acuan dalam kuesioner yang telah disebar ke pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup. Berdasarkan data yang diperoleh terhitung data yang terbesar berada di sub variabel kontrol pribadi (*Personal Control*) yang mana mendapatkan skor rata-rata 3,96 dan skor yang terkecil diperoleh pada sub variabel mengakses informasi (*Information Acces*) mendapatkan skor 3,83. Dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap Layanan Rejang *Corner* baik karena disetiap pernyataan-pernyataan yang di sebar ke pengunjung memperoleh skor rata-rata tinggi, namun pada salasatu pernyataan penulis menemukan pernyataan yang memperoleh skor sedang yaitu pernyataan mengenai koleksi Layanan Rejang *Corner*. Ini artinya kemampuan pribadi pemustaka dalam menemukan dan mengakses informasi di Layanan Rejang *Corner* sangat baik, namun penambahan koleksi di Layanan Rejang *Corner* harus di perbanyak lagi agar informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi dengan baik.

---

<sup>2</sup> Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQual*.