

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN
DAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN
KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

YESI KURNIA
NIM: 1554400100

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Dalam Program Studi Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

NOMOR :B-1748/Un.09/IV.1/PP.01/09/2018

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DAN KOLEKSI BAHAN
PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG**

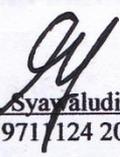
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

YESI KURNIA
NIM. 1554400100

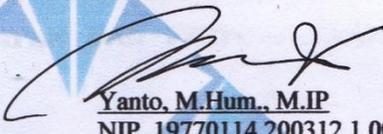
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 31 Juli 2018

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

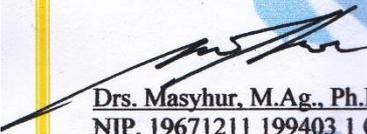
Ketua Dewan Penguji


Dr. M. Syawaludin, M.Ag.
NIP. 19711124 200312 1 001

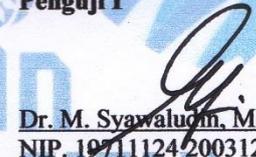
Sekretaris


Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

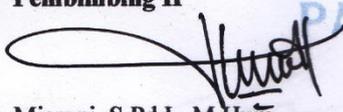
Pembimbing I


Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

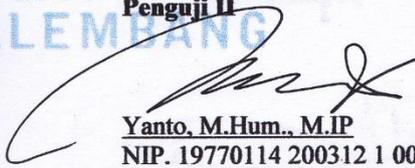
Penguji I


Dr. M. Syawaludin, M.Ag
NIP. 19711124 200312 1 001

Pembimbing II


Misroni, S.Pd.L., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

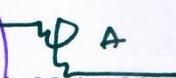
Penguji II


Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

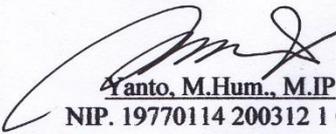
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Tanggal, 10 September 2018

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora


Dr. Nor Huda, M. Ag., M. A
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Yesi Kurnia

Nim : 1554400100

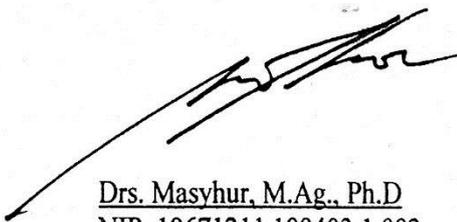
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul : **“TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG.”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

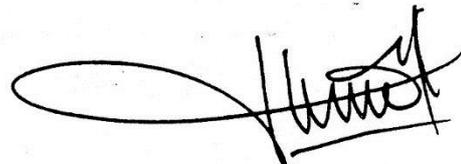
Pada tanggal, 1 Juni 2018

Pembimbing I,



Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II,



Misroni, S.Pd.I., M.Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Yesi Kurnia

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap skripsi yang berjudul: **“TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG.”**

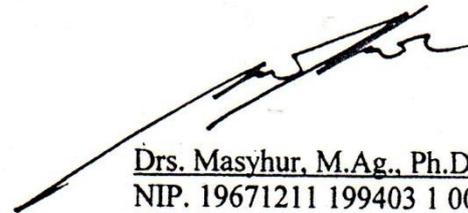
Yang ditulis oleh:

Nama : Yesi Kurnia
Nim : 1554400100
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 1 Juni 2018
Pembimbing I



Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Yesi Kurnia

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap skripsi yang berjudul: **“TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG.”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Yesi Kurnia
Nim : 1554400100
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 1 Juni 2018

Pembimbing II



Misroni, S.Pd.I., M.Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 31 Juli 2018

Yang menyatakan,



Yesi Kurnia

Nim. 1554400100

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesi Kurnia
Nim : 15544000100
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Exsclusive (Exsclusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang”**. Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, 31 Juli 2018

Yang menyatakan,



Yesi Kurnia
NIM: 1554400100

MOTTO DAN DEDIKASI

“Fall one time and stand up two times, God always with you ”

Jatuh sekali bangkit/ berdirilah dua kali. Tak kenal menyerah sebelum berhasil.

Allah selalu bersama anda.

*Self help is the best way to success, success never comes to the
indolence.*

Keyakinan diri sendiri adalah jalan terbaik untuk maju, sukses tidak pernah datang kepada orang yang malas.

Kudedikasikan Kepada:

*Ibunda dan Ayahanda Tercinta yang selalu menyayangi dan mendoakanku
setiap harinya (Bpk Bejo Haryadi dan Ibu Kawijah)*

*Kakak dan adikku yang selalu membantu dan memberikan dukungan (Mas Kris
Sutanto dan Dek Fino Gemilang)*

*Kekasih ku yang selalu ada serta memberikan semangat penuh, dan berbagi
ilmunya kepadaku (Welly Fajar Pratama, A.Md.)*

*Sahabat-sahabatku yang saling memberi dukungan, mendoakan dan saling
berbagi ilmu (Utari Palupi .L, Nys. Nazariah Nazimah, Sri Wahyuni, Tri
Yunitasari, Nurul Hidayati, Victoria, Nys. Hafizhah, dan Yessika
Wuladari)*

Alamamaterku Tercinta UIN Raden Fatah Palembang

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan di muka bumi ini. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Syukur *Alhamdulillah*, berkat rahmat, karunia dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “skripsi” yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang”. Begitu juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, baik moral maupun materil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus hati kepada:

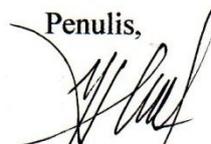
1. Allah SWT yang telah memberikan cinta, kekuatan, kesabaran, dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A. Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Drs. Masyhur, M.Ag., Ph.D. Selaku pembimbing I dan Bapak Misroni, S.Pd.I., M. Hum. Selaku pembimbing II, yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan selalu memberi semangat.
5. Bapak Dr. M. Syawaludin, M. Ag. Selaku Ketua Dewan Penguji sekaligus penguji I dan Bapak Yanto, M. Hum., M. IP. Selaku Penguji II yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam perbaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

7. Bapak Heriwan Alaska, S.H., M.H. Selaku Kepala Bidang Kesatuan Bangsa di Badan Kesbangpol Kota Palembang, yang telah memberikan surat izin penelitian untuk meneliti Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.
8. Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, karena telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di perpustakaan tersebut.
9. Ibu Octariana Hapsari, A.Md, Ibu Heni Rusmania, A.Md, Ibu Siti Balkis, SP, Ibu Elfa Suryani, SKM dan staf-staf yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.
10. Kedua orangtua saya Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta Kakak, dan Adik saya yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada saya.
11. Teman-teman seperjuangan teman-teman 13-Pus C, A, dan B.
12. Semua pihak-pihak lain yang banyak membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan bapak /Ibu dan rekan-rekan semua yang telah memberikan bantuan kepada saya selama penulisan skripsi ini. Terakhir, penulis sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, namun dengan mengharap ridho dari Allah SWT semoga apa yang mereka sumbangkan kepada penulis menjadi amal sholeh dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, rekan-rekan, mahasiswa-mahasiswi, dan dapat menambah pengetahuan tentang Ilmu Perpustakaan serta bermanfaat juga bagi Nusa, Bangsa, Negara dan Agama. Amiiin.

Palembang, 31 Juli 2018

Penulis,



Yesi Kurnia

NIM: 1554400100

ABSTRAK

Nama : Yesi Kurnia
Nim : 15544000100
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2018
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang XX+103+Lampiran

Skripsi ini membahas tentang “Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang”. Keunggulan Perpustakaan Keliling adalah pada bentuk sajian pelayanannya yang relatif lebih menarik dibandingkan dengan model pelayanan perpustakaan pada umumnya yang mengharuskan pengguna datang langsung ke perpustakaan disini perpustakaanlah yang mendatangi penggunanya sehingga secara psikologis akan merangsang timbulnya keingintahuan masyarakat akan informasi yang ada di Perpustakaan Keliling. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 2). Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 3). Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam menganalisa data penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi layanan Perpustakaan Keliling di SMP Negeri 07 Palembang, dan di Kambang Iwak (KI). Penelitian ini menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) dan mengambil 10% dari populasi yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 30 responden. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan seleksi data, persentase data, menganalisis data menggunakan skala pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata keseluruhan unsur yang dinilai berjumlah 3.60, berdasarkan olahan menggunakan Skala Likert berada pada interval (3,43 – 4,23), dapat dikatakan pemustaka (Puas) terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka yang ada pada perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Kata Kunci: *Kepuasan Pemustaka, Bahan Pustaka, dan Perpustakaan Keliling.*

ABSTRACT

Name : Yesi Kurnia
Nim : 15544000100
Majours/Year : Library Sains/2018
Minithesis Title : The Level of Satisfaction of Library Users with Services and Library Collection at Mobile Library at Archives and Library Office of Palembang City
XX+103+Appendix

This minithesis entitles “The Level of Satisfaction of Library Users with Services and Library Collection at Mobile Library Service at Archives and Library Office of Palembang City”, The advantages of the mobile library is in the form of relatively more interesting compared to that of building library services where the users must come to. The study focuses on finding out these three research questions: 1). What is the satisfaction of users to the services of the Mobile Library in the Archives and Library Office of Palembang City, 2). What is the level of library users’ satisfaction of the library collection available in the mobile library of Palembang city, and 3). What factors affect the level of satisfaction of the library users?.The method used in this research is quantitative descriptive method. The population in this study is the students of the State Junior High School 07 Palembang, and those who made use of mobile library in Kambang Iwak (KI). This research used accidental sampling technique and 10% of the population was taken as research sample consisting of 30 respondents. Data selection and percentage of data are used to process data and measurement scale was used to analyze data. The result shows that the average score of all elements assessed is 3.60, based on Likrt Scale measurement at the interval of (3.43 - 4.23). It this means that the library users are satisfied with the library services and collection of the mobile library at Archives and Library Office of Palembang city.

Keywords: *Satisfaction Reader, Library Material, and Mobile Library.*

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| NOTA DINAS..... | iv |
| PERNYATAAN PLAGIARISME..... | vi |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | vii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | viii |
| MOTTO DAN DEDIKASI..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| ABSTRAK..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xix |
| DAFTAR DIAGRAM..... | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xx |

BAB 1 PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| 1.7 Kerangka Teori..... | 12 |
| 1.8 Metode Penelitian..... | 17 |
| 1.8.1 Jenis Penelitian..... | 17 |
| 1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 18 |
| 1.8.3 Objek Penelitian..... | 18 |
| 1.8.4 Sumber Data..... | 19 |
| 1.8.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 19 |
| 1.8.6 Populasi dan Sampel..... | 21 |
| 1.8.7 Teknik Pengolahan Data..... | 22 |
| 1.9 Sistematika Penulisan..... | 25 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| 2.1 Perpustakaan Umum..... | 27 |
| 2.2 Perpustakaan Keliling..... | 28 |
| 2.3 Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka..... | 29 |
| 2.3.1 Pengertian Pemustaka..... | 29 |
| 2.3.2 Kepuasan Pemustaka..... | 30 |
| 2.3.3 Pentingnya Kepuasan Pemustaka..... | 32 |
| 2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka..... | 34 |
| 2.3.5 Pengukuran Kepuasan Pemustaka..... | 36 |
| 2.4 Bahan Pustaka..... | 37 |
| 2.5 Layanan Perpustakaan Keliling..... | 41 |
| 2.5.1 Jenis Layanan..... | 43 |
| 2.5.2 Program Layanan Perpustakaan Keliling..... | 44 |

BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG

| | |
|---|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan..... | 45 |
| 3.2 Visi dan Misi..... | 46 |
| 3.3 Letak dan Tata Ruang Perpustakaan..... | 47 |
| 3.4 Kedudukan dan Susunan Organisasi..... | 48 |
| 3.5 Sumber Daya Manusia..... | 52 |
| 3.6 Koleksi Perpustakaan..... | 54 |
| 3.7 Sarana dan Prasarana..... | 55 |
| 3.8 Layanan Perpustakaan..... | 56 |
| 3.9 Peraturan Perpustakaan..... | 58 |
| A. Syarat Keanggotaan Perpustakaan..... | 58 |
| B. Hak dan Kewajiban Anggota..... | 58 |
| C. Sanksi Pelanggaran..... | 59 |
| 3.10 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Kota Palembang..... | 59 |

| | |
|--|----|
| 3.11 Kegiatan Perpustakaan Keliling..... | 60 |
| A. Petugas Piket Layanan..... | 65 |
| B. Uraian Jadwal Mobil Keliling..... | 61 |
| C. Kegiatan dalam Perpustakaan Keliling..... | 62 |

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Pembahasan..... | 63 |
| 4.1.1 Kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 66 |
| 4.1.2 Kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 76 |
| 4.1.3 Pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 84 |
| 4.2 Rekapitulasi penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 91 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 96 |
| 5.2 Saran..... | 100 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 102 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 104 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Kriteria Penilaian..... | 25 |
| Tabel 3.1 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan..... | 52 |
| Tabel 3.2 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 53 |
| Tabel 3.3 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan..... | 53 |
| Tabel 3.4 | SDM Bidang Deposit, Pengolahan, Pelestarian & Pelayanan Perpustakaan..... | 53 |
| Tabel 3.5 | Jumlah Koleksi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang Tahun 2016..... | 54 |
| Tabel 3.6 | Jumlah Koleksi Langka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 54 |
| Tabel 3.7 | Koleksi Perpustakaan Keliling..... | 55 |
| Tabel 3.8 | Sarana dan Prasarana Penunjang Kegiatan Perpustakaan..... | 55 |
| Tabel 3.9 | Uraian Jadwal Mobil Keliling..... | 61 |
| Tabel 4.1 | Kriteria Penilaian..... | 66 |
| Tabel 4.2 | Sarana dan prasarana Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai..... | 67 |
| Tabel 4.3 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional..... | 68 |
| Tabel 4.4 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan..... | 69 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.5 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi..... | 70 |
| Tabel 4.6 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka..... | 71 |
| Tabel 4.7 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani..... | 72 |
| Tabel 4.8 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani pemustaka..... | 73 |
| Tabel 4.9 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani..... | 74 |
| Tabel 4.10 | Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan..... | 75 |
| Tabel 4.11 | Kepuasan terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 76 |
| Tabel 4.12 | Kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 77 |
| Tabel 4.13 | Kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 78 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.14 | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi umum pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 79 |
| Tabel 4.15 | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 80 |
| Tabel 4.16 | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 81 |
| Tabel 4.17 | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 82 |
| Tabel 4.18 | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 83 |
| Tabel 4.19 | Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.... | 85 |
| Tabel 4.20 | Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka..... | 86 |
| Tabel 4.21 | Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru)..... | 87 |
| Tabel 4.22 | Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di | |

| | | |
|------------|---|----|
| | sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB) | 88 |
| Tabel 4.23 | Jadwal keliling (hari senin sampai hari kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak)..... | 89 |
| Tabel 4.24 | Pernyataan tentang: Nyaman berada dilingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling | 90 |
| Tabel 4.25 | Rekapitulasi penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 91 |

DAFTAR DIAGRAM

| | | |
|-----------|---------------------------------|----|
| Diagram 1 | Hasil Keseluruhan Kepuasan..... | 95 |
|-----------|---------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang..... | 51 |
|----------|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Penulis
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Surat Keputusan (SK) Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 5 : Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Palembang
- Lampiran 7 : Surat Persetujuan Penelitian dari Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kota Palembang
- Lampiran 8 : Daftar Absensi Pengunjung Perpustakaan Keliling
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan, Pembimbing I
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan, Pembimbing II
- Lampiran 11 : Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Plagiat

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan dalam globalisasi informasi merupakan contoh lembaga yang paling baik untuk menggambarkan masalah keterbukaan informasi, terutama perpustakaan umum. Perpustakaan sejak dahulu telah melepaskan diri dari aspek-aspek komersial. Tujuan didirikan perpustakaan umum antara lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang oleh pihak swasta tidak dapat dipenuhi. Sifat dari perpustakaan umum adalah memberikan akses informasi secara bebas kepada segenap anggota masyarakat di semua tingkatan. Perpustakaan umum di zaman sekarang telah dilengkapi dengan bahan-bahan koleksi audiovisual, koleksi khusus, pelayanan informasi dan referensi, serta pelayanan penelusuran informasi melalui indeks dan abstrak, bahkan sebagian sudah ada yang merintis secara *online* dalam pelayanannya.¹

Dalam menciptakan masyarakat membaca dan masyarakat belajar (*Reading Society*) maka untuk pemerataan perpustakaan umum diperlukan keberadaan Perpustakaan Keliling, baik di darat maupun diperairan. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, pada pasal 22 ayat (5), yang mengamanatkan bahwa pemerintah, pemerintah provinsi dan atau kabupaten atau kota melaksanakan layanan Perpustakaan Keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.²

¹ Drs. Pawit M. Yusup, M.S. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). Hlm. 360.

² *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm. 1.

Kehadiran Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan minat baca masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi guna meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dahulunya bernama Badan Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 tahun 2008 tentang Pembentukan susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Nomor 10) tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah ini diatur mengenai tugas pokok, kedudukan, fungsi dan struktur organisasi lembaga teknis daerah dan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan serta Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.³

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki visi: Mewujudkan lembaga arsip dan perpustakaan yang profesional dalam mendukung Palembang EMAS 2018. Misi: Meningkatkan sistem pengolahan dan pelayanan arsip dan perpustakaan melalui peningkatan sarana prasarana dan sumber daya manusia.⁴

Adapun salah satu dari kegiatan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu: layanan Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Keliling berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan melayani sekelompok anggota masyarakat yang tidak terjangkau oleh sistem pelayanan perpustakaan umum terdekat. Perpustakaan ini mampu bergerak dari tempat ke tempat yang lain, sistem pengelolaannya secara

³ Gambaran Umum Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang. Hlm. 8.

⁴ Gambaran Umum Badan Arsip.

umum sama dengan sistem pengelolaan pada perpustakaan-perpustakaan menetap (tidak bergerak) yang membedakan hanyalah pada bentuk dan sifatnya yang dapat bergerak karena perpustakaan ini dapat bergerak maka jangkauan pelayanannya dapat diatur untuk kelompok anggota masyarakat tertentu yang dipilihnya.⁵

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki 3 (tiga) unit mobil pintar atau Perpustakaan Keliling yang digunakan untuk kunjungan ke 16 kecamatan dan sekolah-sekolah seperti SD, SMP, dan di tempat umum yaitu: Kambang Iwak (KI), Benteng Kuto Besak (BKB) dan ikut kegiatan gotong royong Walikota Palembang. Untuk kunjungan ke SMA telah diambil alih oleh Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.⁶

Mobil Perpustakaan Keliling tersebut yang rutin melakukan pelayanan di sekolah-sekolah dan di Kambang Iwak (KI). Koleksi yang dibawa pada mobil pintar mobil 1 berjumlah 1200 eksemplar, mobil 2 berjumlah 1200 eksemplar dan mobil 3 berjumlah 800 eksemplar. Jenis koleksi dari nomor klasifikasi 000-099 sampai 900-999. Mobil 1 (mobil kecil) untuk Sekolah Dasar saja karena bahan pustakanya lebih banyak berisikan tentang buku-buku pelajaran, namun ada juga yang umum tetapi hanya beberapa, sedangkan mobil 2 dan 3 (Mobil besar) untuk berkunjung ke Sekolah Menengah Pertama (SMP), di tempat umum yaitu Kambang Iwak (KI), Benteng Kuto Besak (BKB) dan ikut kegiatan gotong royong Walikota Palembang. Adapun Jadwal layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu: hari Senin sampai Jumat ke sekolah-sekolah seperti SD, dan SMP jam 09.00-10.00, untuk hari Sabtu

⁵ Drs. Pawit M. Yusup, M.S. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). Hlm. 471.

⁶ Wawancara Pribadi dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Palembang: Selasa, 1 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB.

di Kambang Iwak (KI) dan Benteng Kuto Besak (BKB) jam Jam 07.30-9.30, dan untuk hari minggu ikut kegiatan gotong royong Walikota Palembang.⁷

Keunggulan-keunggulan dari sistem layanan Perpustakaan Keliling antara lain pada bentuk sajian pelayanannya yang relatif lebih menarik dibandingkan dengan model pelayanan perpustakaan pada umumnya yang mengharuskan pengguna datang langsung ke perpustakaan di sini perpustakaanlah yang mendatangi penggunanya sehingga secara psikologis akan merangsang timbulnya keingintahuan masyarakat akan informasi yang ada di Perpustakaan Keliling. Hal ini berbeda jika anggota kelompok masyarakat tadi tidak dilayani oleh Perpustakaan Keliling, tentu akan sangat sedikit yang secara sengaja datang ke perpustakaan umum (menetap) hanya untuk membaca dan meminjam buku.⁸

Koleksi bahan pustaka yang baik adalah, dapat memenuhi selera, keinginan, dan kebutuhan pembaca. Kekuatan koleksi bahan pustaka itu merupakan daya tarik bagi pemakai, sehingga makin banyak dan lengkap koleksi bahan pustaka yang dibaca dan dipinjam akan semakin ramai perpustakaan dikunjungi masyarakat dan semakin tinggi intensitas sirkulasi buku. Akhirnya makin besar pula proses transfer informasi (*transfer of information*) dan disini perpustakaan berfungsi sebagai media atau alat serta jembatan perantara antara sumber informasi dengan masyarakat pemakai. Dengan demikian maka informasi di perpustakaan dapat dikaji, diteliti dikembangkan dan disebarluaskan secara terus-menerus tanpa ada habis-habisnya.⁹

⁷ Wawancara Pribadi dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Palembang, Selasa, 1 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB.

⁸ Drs. Pawit M. Yusup, M.S. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). Hlm. 472.

⁹ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 122.

Karena melihat adanya keunggulan dari layanan Perpustakaan Keliling yang diharapkan mampu menarik keingintahuan pemustaka akan informasi yang ada di Perpustakaan Keliling, Penulis tertarik meneliti layanan Perpustakaan Keliling yang ada pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dan dalam penelitian ini penulis membatasi penelitian untuk pemustaka yang di layani pada jadwal Perpustakaan Keliling yang sifatnya rutin melakukan pelayanan yaitu: di SMP Negeri 07 Palembang dan Kambang Iwak (KI).

Adapun permasalahan yang terjadi ketika Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melakukan pelayanan seperti ke sekolah, ada sekolah yang tidak menerima kunjungan Perpustakaan Keliling tersebut dikarenakan berbagai alasan. “Pada sisi lain dikatakan bahwa apabila ada kegiatan seperti pameran buku, bursa buku, buku murah, obral buku atau apapun namanya, dapat dikatakan selalu dipenuhi pengunjung. Karena di sana biasanya dilakukan penjualan buku-buku dengan potongan harga yang menarik.¹⁰ Sementara itu, Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, Hanafiah menerangkan, minat baca masyarakat Kota Palembang cukup tinggi. Hal itu terlihat dari antusias warga akan keberadaan mobil Perpustakaan Keliling.”¹¹

Dari wacana itulah sebagai bukti bahwa sebenarnya sebagian dari masyarakat masih mempunyai minat terhadap buku, bahan bacaan dan perpustakaan sudah ada buku dan berbagai macam bacaan tanpa harus dipungut biaya. Akan tetapi mengapa masih terjadi penolakan saat Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melakukan pelayanan.

¹⁰ Kompas, 21 September 2002, Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 135.

¹¹ Kantor Berita RMOL SUMSEL. Palembang: Rabu 19 April 2017, 20:52:00 WIB.

Apakah ada kendala dalam pelayanannya atau koleksinya. Melihat permasalahan tersebutlah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti **TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DAN KOLEKSI BAHAN PUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus pada objeknya dan agar hasil dari penelitian ini dapat dicapai secara optimal maka peneliti memberi batasan masalah. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan untuk meneliti kepuasan terhadap layanan, bahan pustaka Perpustakaan Keliling dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain:

- a. Manfaat teoritis
 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pembaca dan untuk memberikan sumbangan saran mengenai perkembangan ilmu perpustakaan.
 2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam bidang Perpustakaan Keliling.
- b. Manfaat praktis
 1. Bagi pengelola perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang Perpustakaan Keliling, kendala bagi pemustaka yang dilayani, dapat mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka yang telah disediakan pada Perpustakaan Keliling.

2. Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan tentang Perpustakaan Keliling dan koleksi-koleksi bahan pustaka, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

1.6 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu tentang kepuasan terhadap bahan pustaka dan tentang Perpustakaan Keliling telah diteliti oleh beberapa peneliti, berikut akan dipaparkan skripsi, jurnal skripsi dan tesis yang memiliki jenis yang sama dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu:

Skripsi berjudul "*Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes*" Oleh: Dwi Julyanti. Nim: 105025001011. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap koleksi dan layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang mengambil datanya melalui penyebaran kuesioner. Subyek penelitian ini adalah seluruh pemakai perpustakaan yang memanfaatkan perpustakaan. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden (15% dari jumlah rata-rata pengunjung setiap bulan) dengan pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling yaitu mengumpulkan data dari unit sampling yang kebetulan ada atau ditemui pada saat penelitian. Temuan dari hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan perpustakaan Badan Litbangkes adalah cukup puas. Di mana skor rata-rata yang didapatkan adalah 3,35. Skor ini berada pada skala interval pada titik

2,62-3,42. Hasil ini berdasarkan pada kepuasan pemakai terhadap beberapa variabel-variabel yakni variabel keadaan koleksi diketahui skor rata-rata adalah 3,16 (puas), variabel mengenai keadaan layanan perpustakaan hasil skor rata-rata adalah 3,23 (cukup puas), pada variabel mengenai sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemakai perpustakaan skor rata-rata adalah 3,57 (puas). Hasil rekapitulasi menunjukkan kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan adalah cukup puas.¹²

Jurnal Skripsi berjudul “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate)*” Oleh: Fatmawati A. Rakib, Perpustakaan merupakan sarana penunjang pendidikan yang sangat penting peranannya bagi masyarakat. Pemerintah daerah Kota Ternate yang cukup memahami kebutuhan dan kehausan masyarakat akan buku-buku bacaan yang bermutu berupaya memenuhinya dengan mengadakan Perpustakaan Keliling dengan melayani para pemustaka di atas kapal yang senantiasa berpindah tempat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Penelitian yang dilakukan penulis, melalui pendekatan penelitian secara kualitatif, memperoleh hasil antara lain bahwa masyarakat cukup merasa puas dengan layanan Perpustakaan Keliling yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Ternate meskipun tetap disadari bahwa masih terdapat kekurangan baik menyangkut ketersediaan koleksi yang dirasakan masih kurang, serta ketepatan waktu pelayanan yang sering meleset dari jadwal yang ditetapkan.¹³

¹² Dwi Julyanti. “*Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes,*”. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2010. Diunduh di Palembang, 28 Desember 2017. 17.59 WIB.

¹³ Fatmawati A. Rakib. “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*,” Skripsi. Ternate. Journal Volume II. No.4 Tahun 2013. Diunduh di Palembang, 02 Januari 2018, 12.24 WIB.

Tesis berjudul: “*Pengaruh Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul Terhadap Minat Baca Siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul*”. Oleh Aria Hermawan, Skripsi thesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah Perpustakaan Keliling berpengaruh terhadap minat baca siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul. Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa kelas tiga sampai kelas lima siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul tahun pelajaran 2009/2010 yang berjumlah 166 siswa. Ukuran sampel adalah 50% dari populasi sebanyak 83 dilengkapkan menjadi 85 siswa diambil secara acak (random sampling). Pengumpulan data dilakukan menggunakan dengan metode Angket, observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan korelasi product moment dengan bantuan program SPSS versi 17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Perpustakaan Keliling terhadap pembinaan minat baca siswa termasuk kategori sangat baik terbukti dengan Grand Mean sebesar 3.36. Untuk kondisi minat baca siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul dapat dikatakan sangat baik terbukti dengan Grand Mean sebesar 3.28, kesimpulan penelitian ini adalah Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat baca siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,681 sehingga pada taraf signifikan 1% r tabel sebesar 0,278 dan pada taraf signifikan 5% r tabel sebesar 0,213. Nilai koefisien korelasi bernilai cukup positif berarti semakin banyak Perpustakaan

Keliling datang akan semakin tinggi pula minat baca siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul.¹⁴

Dari penelitian-penelitian di atas yang membedakan dari penelitian sebelumnya dari judul yang akan penulis teliti yaitu ”*Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka Pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan dan bahan pustaka, objek dari penelitian ini yaitu: layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, terdapat perbedaan pada teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi, observasi, wawancara dan angket. Subyek penelitian ini adalah SMP Negeri 07 Palembang dan di Kambang Iwak (KI). Sampel diambil dari rata-rata perbulan dari Januari 2017 - Desember 2017 diambil 10% yaitu sebanyak 30 orang.

Penelitian ini berbeda dari penelitian skripsi oleh Dwi Julyanti, pada objek dari penelitian yang diteliti yaitu: Perpustakaan Badan Litbangkes, tehnik pengumpulan data melalui angket dan subyek penelitian ini adalah seluruh pemakai perpustakaan yang memanfaatkan perpustakaan. Sampel yang diambil sebanyak (15% dari jumlah rata-rata pengunjung setiap bulan). Persamaan dari penelitian ini dari judul membahas tentang layanan dan koleksi, sama-sama menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling.

¹⁴ Aria Hermawan. “*Pengaruh Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul Terhadap Minat Baca Siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul*. Tesis. Yogyakarta: UIN Sunan KaliJaga Yogyakarta.

Perbedaan dari jurnal skripsi oleh: Fatmawati A. Rakib menggunakan pendekatan penelitian secara kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

Perbedaan dari Tesis oleh Aria Hermawan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Perpustakaan Keliling berpengaruh terhadap minat baca, objeknya yaitu: siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul. Populasi penelitian ini adalah seluruh siswa kelas tiga sampai kelas lima siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul tahun pelajaran 2009/2010 yang berjumlah 166 siswa. Ukuran sampel adalah 50% dari populasi sebanyak 83 dilengkapkan menjadi 85 siswa diambil secara acak (random sampling). Analisis data menggunakan korelasi product moment dengan bantuan program SPSS versi 17. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode angket, observasi wawancara dan dokumentasi.

1.7 Kerangka Teori

Dalam penelitian uraian kerangka teori merupakan kajian teoritis dan konseptual yang dikutip dari pendapat para pakar terkait atau berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Koleksi yang bermutu dalam suatu layanan Perpustakaan Keliling akan membuat pemustaka puas dan tertarik untuk datang kembali memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling, sebab mutu dari koleksi bahan pustaka yang dibawa pada saat keliling merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas apabila koleksi bahan pustaka yang ada dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Namun sebaliknya, apabila koleksi yang ada pada layanan Perpustakaan Keliling tidak memenuhi

kebutuhan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan bagi pemustaka, sehingga pemustaka pun enggan untuk datang kembali memanfaatkan koleksi perpustakaan tersebut. Sehingga semakin lama semakin berkurang pemustakanya.

Adapun pengertian dari kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Schnaars dalam Wijaya (2011) bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kotler (1997) menyatakan bahwa “kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang berasal dari pandangan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapannya (*expectations*)”.¹⁵ Supranto (2011) menyatakan bahwa “*Quality is the extent to which meet the requirements of people who use them*”. Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Mutu didasarkan pada persepsi pelanggan, karenanya Gerson (2002) mendefinisikan mutu sebagai apa pun yang oleh pelanggan dianggap sebagai mutu.¹⁶

Kita biasanya menguraikan suatu produk berupa barang atau jasa dengan menggunakan pernyataan berupa dimensi atau karakteristiknya. Kita bisa mengartikan kebutuhan pelanggan (*customer requirement*) sebagai karakteristik atau atribut barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan digunakan sebagai dasar pendapat mereka mengenai jenis barang atau jasa. Maksud menentukan kebutuhan pelanggan adalah untuk membentuk suatu daftar

¹⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm. 9.

¹⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*.

semua dimensi mutu yang penting dalam menguraikan barang atau jasa. Ada beberapa dimensi mutu standar yang menggeneralisasi (*generalized*) banyak jenis produk barang dan jasa, dimensi mutu berlaku untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, meliputi: *keberadaan (availability)*, *ketanggapan (responsiveness)*, *menyenangkan (convenience)* dan *tepat waktu (time liness)* (Kennedy and Young, 1989).¹⁷

Dari beberapa pendapat para ahli di atas kaitanya dengan perpustakaan pada dasarnya harus memenuhi kepuasan pemustaka yang dilayani, pemustaka akan merasa puas dan senang ketika kebutuhannya akan informasi yang diinginkan telah terpenuhi tentunya hal tersebut juga didapatkan dari koleksi bahan pustaka yang bermutu dalam perpustakaan.

Adapun pengertian koleksi menurut UU No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 2, “Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan karya rekaman dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun diolah dan dilayankan”.¹⁸

Sutarsyah, mengatakan koleksi bahan pustaka harus berorientasi pada keperluan pemustaka di organisasi induknya, baik dalam subyek maupun jenisnya. Sedangkan menurut Hermawan “Koleksi adalah inti sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Koleksi bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya saja, tetapi lebih kepada kualitas isi, jumlah judul, dan kemutakhirannya (*up to date*).¹⁹

¹⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), Hlm.11.

¹⁸ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 1.

¹⁹ Sutarsyah. *Analisis Kepuasan Pemustaka Kebun Raya Bogor*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 2 No. 1. Hlm 18. Diakses: Palembang, 18 Desember 2017.

Perpustakaan harus memiliki koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka karena koleksi perpustakaan sangat beraneka ragam begitu juga dengan kebutuhan pemustaka. Pengelompokan bahan pustaka di perpustakaan terdiri atas: koleksi pokok atau dasar, koleksi pelengkap, dan koleksi penunjang.

- a. Kelompok bahan pustaka umum.
- b. Kelompok bahan pustaka rujukan (referensi).
- c. Kelompok bahan pustaka berkala (majalah, dan surat kabar).
- d. Kelompok bahan pustaka pandang dengar (audio visual).
- e. Kelompok bahan pustaka khusus, seperti lukisan, foto, dan lain-lain.
- f. Kelompok bahan pustaka terekam dan elektronik seperti film, kaset, video dan lain-lain.
- g. Kelompok bahan pustaka yang disesuaikan dengan kelompok pembaca, misalnya untuk anak-anak, remaja, dewasa dan lain-lain.
- h. Kelompok jenis bahan pustaka tertentu, misalnya untuk penelitian dan sebagainya.²⁰

Koleksi Perpustakaan Keliling harus terdiri dari berbagai disiplin ilmu yang mengakomodasi semua kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan penyandang cacat.

Jenis koleksi yang minimal harus dimiliki oleh perpustakaan antara lain:

1. Koleksi umum;

Koleksi umum biasanya terdiri atas cakupan subjek dalam klasifikasi desimal Dewey (DDC) mulai dari notasi 000-999, koleksi ini pada umumnya bisa

²⁰ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 82.

diakses dan dilayankan kepada pemustaka. Berdasarkan kategori usia pemustakanya, dibagi menjadi:

- a. Koleksi anak.
- b. Koleksi remaja
- c. Koleksi dewasa

Berdasarkan kategori formatnya, terdiri atas:

- a. Koleksi tercetak
- b. Koleksi noncetak, bisa berupa berkas elektronik, mikrofilm, mikrofilm, cakram (*disk*), kaset, videotape, cartridge, dan masih banyak lagi.

2. Koleksi referens atau rujukan;

Buku referens atau rujukan adalah buku yang digunakan sebagai sumber informasi bagi pemustaka, untuk memperoleh pengetahuan tambahan tentang sesuatu bidang ilmu atau keterampilan.

Koleksi referens sekurang-kurangnya terdiri dari ensklopedi, direktori, manual (*handbook*), kamus, dan indeks majalah. Koleksi ini diletakkan di ruang tersendiri dan terpisah dari koleksi umum serta tidak dilayankan dan hanya boleh dibaca ditempat. Berdasarkan kategori usianya, dibagi menjadi:

- a. Koleksi referensi anak
- b. Koleksi referensi remaja atau dewasa.

3. Koleksi terbitan berkala;

Koleksi terbitan berkala biasanya dilanggan berdasarkan periode yang telah ditentukan (harian, bulanan, tahunan).

Berdasarkan jenisnya, koleksi ini dibagi menjadi:

- a. Koleksi terbitan berkala ilmiah, misalnya jurnal, e-jurnal;

- b. Koleksi terbitan berkala populer, misalnya surat kabar nasional atau lokal, majalah, tabloid, dan sebagainya.²¹

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa koleksi yang harus ada dalam Perpustakaan Keliling harus mencakup kriteria koleksi bahan pustaka yang telah disebutkan dalam buku pedoman penyelenggaraan Perpustakaan Keliling oleh Perpustakaan Nasional RI. Koleksi Perpustakaan Keliling tidak tergantung pada banyak jumlah koleksinya saja tetapi harus sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Jika koleksi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pemustaka maka pengunjung Perpustakaan Keliling akan meningkat sehingga fungsi dari penyelenggaraan Perpustakaan Keliling akan terlaksana dengan baik.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Dengan ungkapan lain, metode penelitian mencakup alat dan prosedur penelitian. Metode penelitian memandu si peneliti sesuai urutan kerja peneliti dari awal penelitian sampai akhir suatu penelitian.²²

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dari data di lapangan dan hasil pengolahan data dianalisa dan dijelaskan secara deskriptif. Metode yang digunakan dalam menganalisa data penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara penyajian data bersifat tabulasi dengan frekuensi

²¹ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm 11-12.

²² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*. (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Raden Fatah Palembang, 2013), hlm. 21.

serta penghitungan persentase yang diperoleh dari jawaban pernyataan responden. Dalam mendeskripsikan data, setiap hasil pertanyaan akan diolah sehingga menghasilkan jawaban yang akan diolah dalam bentuk tabulasi.²³

Dalam pelaksanaan penelitian deskriptif kuantitatif ini menyangkut kegiatan pengumpulan data guna menentukan tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka yang menjadi bahan perhatian untuk diteliti.

1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Waktu penelitian akan dilaksanakan selama dua bulan yaitu bulan April dan Mei 2018.

b. Tempat

Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang akan dilaksanakan di SMP Negeri 07 Palembang yang berada di Jl. Jenderal Ahmad Yani, 9/10 Ulu, Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30252, dan di Taman Kota, Kambang Iwak (KI).

1.8.3 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling, berdasarkan pada objek tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling dibuktikan dengan absensi pengunjung.

²³ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Aplikasi*. (Jakarta: Rineka Cipta 2002). hlm. 136.

1.8.4 Sumber Data

Sumber data adalah data-data yang didapatkan dari berbagai sumber yang akan digunakan dalam penelitian ini. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber skunder.²⁴

a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data tersebut peneliti dapatkan dari responden yang ditemui langsung di lapangan melalui kuesioner dan hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu: Ibu Octariana Hapsari, A.Md.

b. Sumber data skunder adalah data yang diperoleh dari perpustakaan dan internet, dengan membaca buku, skripsi, tesis, artikel-artikel, majalah, laporan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan kuantitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Dokumentasi

Dalam penelitian ini studi dokumentasi yaitu: mengumpulkan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mengenai data Perpustakaan Keliling yang berkaitan dengan koleksi, pemustaka dan pelaksanaan Perpustakaan Keliling. Dokumen-dokumen tersebut berupa laporan harian, bulanan maupun tahunan yang bisa dijadikan deskripsi secara garis besar mengenai Perpustakaan Keliling.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. hlm 308-309.

b. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti mengamati, mencatat pola perilaku pemustaka di lapangan atau yang sedang mengunjungi layanan Perpustakaan Keliling. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan observasi sistematis yang dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan yaitu: Buku pedoman Perpustakaan Keliling oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tahun 2013 dan melakukan pengamatan menggunakan metode *chek-list* untuk mencari unsur-unsur yang ditentukan. Adapun buku pedoman ini untuk mengetahui keadaan koleksi bahan pustaka yang ada pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) digunakan untuk mendapat keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam. Dalam penelitian ini kuesioner (angket) menggunakan skala Likert, dengan jenis kuesioner tertutup karena sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan mebubuhkan tanda *check-list* pada kolom yang sesuai. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan Perpustakaan Keliling yang dijadikan sampel sebanyak 30 orang.

d. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terpimpin. Wawancara terpimpin ialah Tanya jawab yang terarah untuk mengumpulkan data-data yang relevan saja.²⁵ Wawancara ini ditujukan kepada

²⁵ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Akdara, 2011), hlm. 56.

Pustakawan untuk mendapatkan informasi mengenai gambaran umum dan informasi tentang Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu: Ibu Octariana Hapsari, A.Md dan ditujukan kepada Pemustaka yang memanfaatkan Perpustakaan Keliling.

1.8.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi layanan Perpustakaan Keliling yaitu: di SMP Negeri 07 Palembang, dan di Kambang Iwak (KI), berdasarkan absensi pengunjung Perpustakaan Keliling di ambil rata-rata dalam satu bulan selama satu tahun dari bulan Januari 2017 sampai Desember 2017 berjumlah $3.355/12$ bulan = 279 Orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).²⁶

Penelitian ini menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) teknik sampling kebetulan dilakukan apabila anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.²⁷ Untuk

²⁶ Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*, hlm 62.

²⁷ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Akdara, 2011), hlm. 45.

penarikan sampel peneliti merujuk pada pendapat Suharsimi Arikunto yang menyatakan “jika populasi lebih dari seratus orang, maka sampel dapat diambil 10%-15% atau 20%-30% dan sesuai dengan kemampuan peneliti.²⁸ Peneliti mengambil 10% dari populasi yang dijadikan sampel, yaitu: 30 orang dengan perincian 15 orang di Sekolah SMP Negeri 07 Palembang dan 15 orang di Kambang Iwak (KI).

1.8.7 Teknik Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan pada Kuesioner yang telah dibagikan kepada pemustaka. Adapun langkah-langkah dalam teknik pengolahan data yaitu:

a. Seleksi Data

Data yang terkumpul dicek kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban kuesioner. Lalu dari jawaban tersebut dikelompokkan antara pertanyaan yang bersifat umum dengan pertanyaan yang bersifat khusus tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

b. Persentase Data

Persentase data dalam penelitian ini menggunakan persentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap kuesioner berbeda. Rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

P: Persentase

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 177.

F: Frekuensi yang akan dicari persentasinya

N: *Number of case* (jumlah frekuensi/banyak individu) ²⁹

c. Menganalisis Data Menggunakan Skala Pengukuran

Setelah data dihitung persentasenya kemudian data dianalisis menggunakan Skala Likert di mana skala ini paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek.³⁰

Untuk memungkinkan para pemustaka menjawab dalam bentuk berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe likerts bisa dipergunakan. R.S Likert mengembangkan prosedur penskalaan di mana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan yang positif. Pernyataan “sangat tidak puas (STP)” diberi nilai 1, Pernyataan “tidak puas (TP)” diberi nilai 2, Pernyataan “netral” (N)” diberi nilai 3, Pernyataan “puas (P)” diberi nilai 4 dan Pernyataan “sangat puas (SP)” diberi nilai 5.³¹ Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya: 1. SS = sangat setuju diberi skor 5, ST = Setuju diberi skor 4. RG = ragu-ragu diberi skor 4. KS = kurang setuju diberi skor 3, TS = Tidak setuju diberi skor 1.³²

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, maka skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata tersebut didapatkan

²⁹ Anas Sudjino, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997). Hlm. 40.

³⁰ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Akdara, 2011), hlm. 65.

³¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: 2011), hlm. 86.

³² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: 2014), hlm. 134.

dari hasil penjumlahan skor pada setiap skala yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan sampel atau total frekuensi. Perhitungan rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

$$X: \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan : X = Skor rata-rata

(S1.....S5)= Skor pada skala 1 sampai 5

F = Frekuensi jawaban pada satu skala

N = Jumlah sampel yang diolah

Skala yang digunakan di atas merupakan skala ordinal, memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik yang berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu.³³ Agar analisa ini menjadi lebih luas, maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala interval yaitu di mana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut yang memberikan informasi tentang interval antara tiap objek kategori sama. Besarnya interval dapat ditambah atau dikurangi. Data ini memiliki ciri sama dengan ciri pada data ordinal ditambah satu ciri lagi, yaitu urutan data mempunyai kategori data mempunyai jarak yang sama. Untuk menentukan skor persepsi adalah membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Cara tersebut dapat dirumuskan dengan rumus sebagai berikut ³⁴:

$$\text{Skala Interval} = \{ a (m-n) \} : b$$

Keterangan

³³ Tony Wijaya. *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olahan & interpretasi data penelitian skripsi*. (Yogyakarta: Cahaya Atma, 2011), hlm. 3.

³⁴ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. (Jakarta: Bumi Aksara) edisi 2. Hlm. 34.

- a = Jumlah atribut
 m = Skor tertinggi
 n = Skor terendah
 b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Jika skala penilaian yang ingin dibentuk berjumlah 5, di mana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5, maka skala interval skor persepsi dapat dihitung seperti: $\{1 (5-1): 5\} = 0,8$. Jadi jarak antara setiap titik adalah 0,8 sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian

| | |
|-------------------|-------------|
| Sangat Puas | 4,24 – 5,04 |
| Puas | 3,43 - 4,23 |
| Netral/Ragu-ragu | 2,62 - 3,42 |
| Tidak Puas | 1,81 - 2,61 |
| Sangat Tidak Puas | 1,00 - 1,80 |

Sumber: perhitungan skala interval

1.9 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: 1.1 Latar Belakang, 1.2 Rumusan Masalah, 1.3 Batasan Masalah, 1.4 Tujuan Penelitian, 1.5 Manfaat Penelitian, 1.6 Tinjauan Pustaka, 1.7 Kerangka Teori, 1.8 Metode Penelitian, meliputi: 1.8.1 Jenis Penelitian, 1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian, 1.8.3 Objek Penelitian, 1.8.4 Sumber Data, 1.8.5 Teknik Pengumpulan Data, 1.8.6 Populasi dan Sampel, 1.8.7 Teknik Pengolahan Data, dan 1.9 Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI: 2.1 Perpustakaan Umum, 2.2 Perpustakaan Keliling, 2.3 Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka, meliputi: 2.3.1 Pengertian Pemustaka, 2.3.2 Kepuasan Pemustaka, 2.3.3 Pentingnya Kepuasan Pemustaka,

2.3.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka, 2.3.5 Pengukuran Kepuasan Pemustaka, 2.4 Bahan Pustaka. 2.5 Layanan Perpustakaan Keliling, meliputi: 2.5.1 Jenis Layanan, 2.5.2 Program Layanan Perpustakaan Keliling.

BAB III GAMBARAN UMUM DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG: 3.1 Sejarah Singkat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 3.2 Visi dan Misi, 3.3 Letak dan Tata Ruang Perpustakaan, 3.4 Kedudukan dan Susunan Organisasi, 3.5 Sumber Daya Manusia (SDM), 3.6 Koleksi Perpustakaan, 3.7 Sarana dan Prasarana, 3.8 Layanan Perpustakaan, 3.9 Peraturan Perpustakaan, 3.10 Jumlah Pengunjung Perpustakaan, 3.11 Kegiatan Perpustakaan Keliling.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: 4.1 Pembahasan 4.1.1 Kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 4.1.2 Kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 4.1.3 Pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 4.2 Rekapitulasi penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

BAB V PENUTUP: 5.1. Kesimpulan, dan 5.2. Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan atas swadaya masyarakat dan dibuka untuk memberikan layanan informasi bagi seluruh lapisan masyarakat.³⁵ Perpustakaan Umum menurut Sutarno NS seringkali diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat. Maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.³⁶

Menurut Undang-undang nomor 43 tahun 2007 Bab 1, Pasal 1 Nomor 6 Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.³⁷

Perpustakaan umum merupakan satu-satunya jenis perpustakaan yang masih dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Perpustakaan-perpustakaan yang termasuk di dalam kategori perpustakaan umum adalah: perpustakaan umum kabupaten atau kota, perpustakaan umum tingkat kecamatan, perpustakaan desa atau kelurahan, perpustakaan cabang, perpustakaan taman baca masyarakat atau taman bacaan masyarakat dan Perpustakaan Keliling.

³⁵ *Buku pedoman Perpustakaan Dinas Departemen RI.* (Departemen R.I., 2001). Hlm.4.

³⁶ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat.* (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 43.

³⁷ *Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah.* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm. 13.

2.2. Perpustakaan Keliling

Menurut Sutarno NS Perpustakaan Keliling merupakan perluasan layanan (*eksistensi*) dari perpustakaan umum Kabupaten atau Kota. Perpustakaan tersebut memberikan layanan dengan cara mengunjungi tempat tinggal atau tempat kegiatan masyarakat dengan jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat dan swasta.³⁸

Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, maka Perpustakaan Keliling sangat memungkinkan tidak hanya dioperasikan dengan alat transportasi darat tetapi juga perairan. Perpustakaan Keliling darat sangat diperlukan untuk menjangkau masyarakat terpencil dan pedalaman, maka untuk pemerataan layanan perpustakaan umum diperlukan keberadaan Perpustakaan Keliling, baik di darat maupun perairan.³⁹

Hal ini diperkuat dengan terbitnya Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 22 ayat (5). Yang mengamanatkan bahwa Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan atau Kabupaten atau Kota melaksanakan layanan Perpustakaan Keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.⁴⁰

Dari pengertian di atas Perpustakaan Keliling adalah perluasan dari perpustakaan umum, perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tidak mengenal ras, jenis kelamin dan usia semua yang ingin membutuhkan informasi diperbolehkan mengunjungi perpustakaan. Dengan adanya kunjungan

³⁸ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 43.

³⁹ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm. 1.

⁴⁰ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 22.

Perpustakaan Keliling diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pemustaka yang belum terjangkau dengan perpustakaan yang sifatnya menetap.

2.3. Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka

2.3.1 Pengertian Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya Undang-undang Tentang Perpustakaan Tahun 2007. Pemustaka menurut Undang-undang nomor 43 tahun 2007 Bab 1, Pasal 1 Nomor 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴¹

Menurut Sutarno MS Pengunjung, Anggota, dan Pemakai Perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu kehadiran masyarakat dan pemakai yang lain menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Untuk menjadikan mereka “segmen pasar” layanan perpustakaan merupakan tanggung jawab bagian dari layanan dan promosi. Tugas tersebut tidak mudah. Sebab masyarakat baru mau ke perpustakaan jika mereka:

1. Tahu arti dan manfaatnya
2. Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan
3. Tertarik dengan perpustakaan
4. Mereka senang dengan perpustakaan
5. Dilayani dengan baik.

Untuk sampai kepada kondisi seperti itu, maka perpustakaan harus melakukan berbagai upaya, seperti melakukan pemasyarakatan, publikasi, promosi, pendekatan dan melayani keinginan dan kebutuhan pemakai. Jika hal-hal

⁴¹ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 1 nomor 9.

tersebut telah dapat dilakukan dengan baik dan masyarakat benar-benar memperoleh nilai tambah atas keberadaan perpustakaan, maka pada saat itu pengunjung dan pemakai perpustakaan merupakan salah satu potensi dan kekuatan yang perlu dibina.

Kaitannya dengan perpustakaan adalah, bahwa masyarakat tersebut membutuhkan layanan perpustakaan, memerlukan penambahan, pembaruan, dan peningkatan koleksi bahan pustaka. Hal semacam itu akan dapat mendorong perpustakaan makin bertambah kekuatannya untuk menjadi besar dan berkembang.⁴²

2.3.2 Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Karena telah merasa terpenuhi keinginan hatinya.⁴³ Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.⁴⁴

Menurut Kotler dalam Wijaya “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja harapan. Jika kinerja berada di bawah

⁴² Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 123.

⁴³ <https://www.kbbi.web.id>. Palembang, 1 Januari 2018.

⁴⁴ Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. (Jakarta: Rajawali Press, 2009), Hlm. 50.

harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas dan senang”.⁴⁵

Dari pengertian kepuasan menurut beberapa ahli di atas, kepuasan pemustaka khususnya diperpustakaan yaitu ungkapan rasa senang atas pandangan dan penilaian pemustaka terhadap informasi yang telah diperoleh serta keinginan akan kebutuhan informasi yang diinginkan telah tercapai.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga *“perception of quality”*. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh keempat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan”.⁴⁶

Tom Peter dalam Cook mengatakan bahwa “Kita tidak lagi dapat memuaskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat menjadi pemenang pada masa kini, Anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan”.⁴⁷

⁴⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.9.

⁴⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*.

⁴⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*.

Menurut Kennedy and Young ada beberapa dimensi mutu standar yang menggeneralisasi (*generalized*) banyak jenis produk barang dan jasa, dimensi mutu berlaku untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, meliputi: *keberadaan (availability)*, *ketanggapan (responsiveness)*, *menyenangkan (convenience)* dan *tepat waktu (time liness)*.⁴⁸

Dari beberapa pendapat para ahli di atas kepuasan pemustaka di dalam perpustakaan selain dipengaruhi oleh faktor produk dan jasa juga dipengaruhi oleh tingkat emosi pemustaka, emosi disini bisa juga dimaksudkan dengan ungkapan dari suatu harapan yang telah diperoleh atau tidak diperoleh oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan.

2.3.3 Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka.

Tjiptono menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dengan pelangganya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

⁴⁸ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), Hlm.11.

Sementara Supranto menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).⁴⁹

Dari beberapa pendapat di atas kaitannya dengan perpustakaan kepuasan pemustaka itu sangat penting karena memberikan dasar yang baik bagi pemustaka untuk kembali datang ke perpustakaan, membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perpustakaan agar pemustaka satu ke pemustaka yang lain saling menyampaikan informasi bahwa perpustakaan tersebut memiliki koleksi yang bermutu dan hal ini akan menjadikan perpustakaan menjadi baik dimata pemustaka sehingga pemustaka pun semakin meningkat dan banyak yang ingin mengunjungi perpustakaan. Bagi perpustakaan khususnya pustakawan yang melakukan pelayanan hal ini akan memberikan pengajaran khusus untuk terus melakukan perubahan demi meningkatkan kepuasan pemustaka.

⁴⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*.

2.3.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

Menurut Sulisty-Basuki, kepuasan pengunjung tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut:

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 kemutakhiran atau jawaban 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, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.⁵⁰

Adapun penelitian yang dikutip oleh Achmad, yaitu:⁵¹

Iriyanti (2005) menyatakan: a) Setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas. b) Informasi

⁵⁰ Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), Hlm. 35.

⁵¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.16.

yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.

Penelitian mengenai kepuasan pemakai pernah dilakukan oleh Perpustakaan Nasional pada tahun 2002. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap layanan di perpustakaan nasional RI. Variabel dalam penelitian terdiri dari 5 unsur yang berkaitan dengan layanan yaitu:⁵²

- a) Fasilitas Perpustakaan
- b) Koleksi Perpustakaan
- c) Layanan Perpustakaan
- d) Petugas Layanan
- e) Peraturan atau tata tertib perpustakaan.

Dari beberapa pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling utama yang diinginkan pemustaka adalah pustakawan agar segera merespon pemustaka yang datang dan keadaan koleksi juga sangat diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan pemustaka meskipun tingkat kebutuhan pemustaka akan informasi yang diinginkan berbeda-beda, minimal ada informasi yang didapatkan, selain itu tingkat kenyamanan dari pelayanan juga sangat diharapkan oleh pemustaka agar dapat memanfaatkan koleksi bahan pustaka dengan baik.

⁵² Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), Hlm. 39.

2.3.5 Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka dapat dilakukan sedini mungkin. Perpustakaan tidak akan pernah tahu pada saat mana pemustaka puas atau tidak puas tanpa melakukan pengukuran terhadap kepuasan pemustaka.⁵³

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau memberikan jenis komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos. Atau layanan telepon dan pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai.

b. Survei Kepuasan Pemakai

Banyak metode survei yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survei bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survei kepuasan pemakai.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat

⁵³ Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*.

apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku sikap dan tata cara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

d. Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)

Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus cermat melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.⁵⁴

2.4 Bahan Pustaka

Bahan perpustakaan adalah semua hasil karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam.⁵⁵ Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.⁵⁶

Koleksi Perpustakaan menurut Undang-undang nomor 43 tahun 2007 Bab III Pasal 12 :

1. Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

⁵⁴ Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), Hlm. 37.

⁵⁵ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 1 nomor 10.

⁵⁶ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 1 nomor 10.

2. Perkembangan koleksi perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan standar nasional perpustakaan.
3. Bahan perpustakaan yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan disimpan sebagai koleksi khusus Perpustakaan Nasional.
4. Koleksi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan secara terbatas.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyimpanan koleksi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan penggunaan secara terbatas sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Pemerintah.⁵⁷

Menurut Sutarno MS koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi, dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. bagi perpustakaan ada dampak lain, antara lain koleksi buku-buku menjadi rusak, hilang, kotor atau tidak dikembalikan. Namun hal ini bukan masalah pokok perpustakaan, sebab dapat di atasi dengan perbaikan, penambahan atau pengadaan yang baru serta memperbaiki sistem pengamanan ataupun pelayanan.⁵⁸

Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah jumlah koleksi yaitu: a. Perpustakaan memiliki jumlah koleksi sekurang-kurangnya 1000 judul. b. Persentase koleksi yang sesuai dengan subjek

⁵⁷ Undang-undang no.43. tahun 2007. Pasal 1 nomor 10.

⁵⁸ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 121-122.

atau disiplin ilmu atau kepentingan lembaga induk sebesar $\geq 60\%$ dari koleksi keseluruhan. Jenis koleksi: a. Perpustakaan memiliki jenis koleksi khusus, koleksi deposit, terbitan berkala, koleksi referens, literatur kelabu, dan audio visual. b. Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal. c. Lingkup koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai kebutuhan pemustaka dan lingkungan lembaga induk dari masyarakat sekitarnya.⁵⁹

Koleksi perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu koleksi buku dan non buku atau bukan buku.

Jenis bahan perpustakaan nonbuku di antaranya meliputi;

1. Terbitan berseri (surat kabar, majalah, dan laporan tahunan) dikenal juga dengan istilah sumberdaya berkesinambungan.
2. Bahan kartografi (atlas, bola dunia, dan peta).
3. Rekaman suara (pidato, lagu, sandiwara, wawancara, dsb.) dapat dikemas dalam bentuk suara dan CD (*compact disc*).
4. Film atau gambar hidup dan rekaman video (VCD dan DVD).
5. Bahan grafis (lukisan, foto, dan gambar), dan
6. Sumber elektronik (buku elektronik dan jurnal elektronik) atau dikenal dengan istilah e-resources (*electronic resources*) seperti *e-book* dan *e-journal*.⁶⁰

Koleksi Perpustakaan Keliling terdiri dari:

1. Koleksi karya cetak: Buku terdiri atas:

⁵⁹ *Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2013). Hlm. 2.

⁶⁰ Suharyanto. *Serba-serbi Koleksi Perpustakaan Pengelolaan Peta, Rekaman Suara, Rekaman Video, dan Sumber Elektronik (E-Resources)*. (Pare, Kediri, Jawa Timur, FAM Publication, 2015). Hlm. 1.

- a. Fiksi: buku yang ditulis berdasarkan imajinasi pengarang dalam bentuk cerita. Buku bacaan fiksi yang baik dapat memberikan pendidikan dan hiburan sehat.
- b. Fiksi ilmiah: buku bacaan yang ditulis berdasarkan imajinasi penulis dalam bentuk cerita yang dapat mempengaruhi pengembangan daya pikir ilmiah.
- c. Non fiksi: buku bacaan yang ditulis berdasarkan kondisi nyata atau faktual, pengembangan teori, penemuan ilmu pengetahuan baru yang sifatnya umum.
- d. Referensi atau Rujukan
Buku referensi atau rujukan adalah buku yang digunakan sebagai sumber informasi bagi pemustaka, untuk memperoleh pengetahuan tambahan tentang suatu bidang ilmu atau keterampilan.
- e. Terbitan berkala adalah jenis terbitan yang diterbitkan terus menerus, dengan jangka waktu atau kala terbit tertentu. Jenis terbitan berkala ini antara lain majalah, surat kabar, tabloid, dan jurnal.
- f. Koleksi karya rekam: hasil karya yang disimpan dalam media mikro film, slide, audio visual dan digital, seperti kaset, CD, video, buku elektronik, jurnal elektronik.

Koleksi yang menarik dapat menciptakan dan mengunggah kesadaran masyarakat untuk membaca dalam rangka peningkatan pengetahuan. Untuk tujuan tersebut, maka Perpustakaan Keliling memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kecerdasan masyarakat yang dilayani
2. Kebutuhan dan lingkungan masyarakat

3. Jenis koleksi yang dilayankan berupa buku, compact disk, VCD, kaset, majalah, dan surat kabar.
4. Rasio koleksi yang dilayankan adalah 60% no-fiksi dan 40% fiksi (secara peiodik disesuaikan)
5. Koleksi Perpustakaan Keliling berjumlah 2.000-10.000 eksemplar.⁶¹

Dari penjabaran di atas dapat ditarik kesimpulan apabila koleksi yang dibawa Perpustakaan Keliling memenuhi hal-hal yang harus diperhatikan di atas maka koleksi termasuk memenuhi kriteria jenis-jenis bahan pustaka yang harus dilayankan untuk pemustaka pada Perpustakaan Keliling.

2.5 Layanan Perpustakaan Keliling

Menurut Zulfikar Zen, “Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai”. Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan bagian ini. Oleh karena itu setiap perpustakaan selalu berupaya penuh guna memuaskan pemakai perpustakaan tersebut. Menurut Sutarno N.S Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan langsung yang berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.⁶²

⁶¹ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm 12-14.

⁶² Fatmawati A. Rakib. “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*,” *Skripsi*. Ternate. Journal Volume II. No.4 Tahun 2013. Diunduh di Palembang, 02 Januari 2018, 12.24 WIB.

Teori menurut Parasuraman, A.,V.A. Zeithaml & LL.L. Berry. (1985) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibels* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.⁶³

Dalam memberikan layanan Perpustakaan Keliling perlu memperhatikan beberapa hal:

1. Pemustaka yang akan dilayani
2. Luas atau batas wilayah pemukiman yang dilayani.
3. Peraturan peminjaman dan pengembalian koleksi.

⁶³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.19.

4. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).⁶⁴

2.5.1 Jenis Layanan

Agar koleksi perpustakaan dibaca dan dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka maka perpustakaan harus menyediakan berbagai macam jenis layanan serta memberi kemudahan bagi pemustaka menggunakan koleksi. Jenis layanan yang disediakan di Perpustakaan Keliling meliputi:

a. Layanan Sirkulasi

Pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.⁶⁵

Seluruh koleksi Perpustakaan Keliling dapat dipinjam kecuali buku referensi. Waktu peminjaman, untuk koleksi selama 2 minggu. Dalam layanan sirkulasi harus disediakan sarana peminjaman seperti data peminjaman, kartu peminjaman, dan pengembalian. Selain itu perlu dibuatkan tata tertib dan sanksi berkaitan dengan pengembalian koleksi yang rusak atau hilang.⁶⁶

b. Layanan Referensi atau Rujukan

Layanan Referensi atau Rujukan merupakan kegiatan memberikan informasi kepada pemustaka informasi secara langsung melalui sarana buku referensi umum, seperti ensiklopedi, kamus, buku-buku pedoman.⁶⁷

⁶⁴ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm. 12-14.

⁶⁵ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pintu Book Publisher, 2009). Hlm. 1.

⁶⁶ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm 15.

⁶⁷ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*.

2.5.2 Program Layanan Perpustakaan Keliling

Untuk meningkatkan jumlah pemustaka dan menarik minat masyarakat, Perpustakaan Keliling sebaiknya juga menyelenggarakan layanan sebagai berikut:

1. Mendongeng atau bercerita

Menurut Lasa HS mendongeng (*Story Telling*) merupakan bentuk komunikasi antara pencerita dengan sejumlah peserta melalui suara atau gerakan. Bentuk komunikasi ini diharapkan mampu menumbuhkan imajinasi pada orang lain sebab imajinasi itu lebih kuat dari pengalaman.⁶⁸ Pada Perpustakaan Keliling program mendongeng (*Story Telling*) dilakukan untuk anak-anak, dengan menampilkan pendongeng (baik pustakawan atau pendongeng).⁶⁹

2. Pemutaran film

Perpustakaan Keliling memungkinkan layanan pemutaran film dari koleksi multi media yang dimiliki.⁷⁰

3. Promosi Perpustakaan

Promosi diperlukan untuk memperkenalkan layanan Perpustakaan Keliling kepada masyarakat. Promosi dapat dilakukan melalui pembuatan brosur, leaflet secara sederhana, atau melalui sosialisasi tentang layanan Perpustakaan Keliling.⁷¹

Agar semakin menarik minat kunjung pemustaka pada Perpustakaan Keliling, maka pustakawan atau tenaga teknis perpustakaan perlu kreatif dalam melakukan pelayanan.

⁶⁸ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pintu Book Publisher, 2009). Hlm. 190.

⁶⁹ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm. 16.

⁷⁰ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*.

⁷¹ *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*.

BAB III

GAMBARAN UMUM

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA PALEMBANG

3.1 Sejarah Singkat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Perpustakaan Kota Palembang berdiri pada tahun 2008, awal mulanya perpustakaan ini bernama Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Nomor 10). Dalam Peraturan Daerah ini diatur mengenai tugas pokok, kedudukan, fungsi, dan struktur organisasi lembaga teknis daerah dan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan serta Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan.

Saat ini perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Palembang berstatus lembaga yaitu Dinas, Menurut Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 64 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang pasal 2 dan 3. Adapun salah satu kedudukan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yaitu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang Kearsipan dan Perpustakaan. Perpustakaan ini telah berbasis *Information Teknologi* (IT) yang telah di launching oleh Bapak Walikota Palembang di Kota Palembang pada tanggal 19 Desember 2011 dengan Program Fitur-fitur *Information Teknologi* (IT) tersebut meliputi: pendaftaran anggota atau online register,

penelusuran buku, pemesanan buku, pemeriksa status pinjaman, perpanjangan masa pinjam, pemutahiran data anggota, interaksi antar anggota, unggah Foto, kirim pesan, interaksi dengan petugas, ganti sandi dan elektronik book (*e-book*). Dan dapat di akses melalui www.barpusdok.palembang.go.id.

3.2 Visi dan Misi

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Mewujudkan Lembaga Arsip dan Perpustakaan yang profesional dalam Mendukung Palembang EMAS 2018.

2. Misi

Meningkatkan Sistem Pengelohan dan Pelayanan Arsip dan Perpustakaan Melalui Peningkatan Sarana Prasarana dan Sumber Daya Manusia.

Untuk melaksanakan visi dan misi tersebut Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan antara lain yaitu: layanan baca di tempat, layanan keanggotaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi atau literatur, layanan Perpustakaan Keliling, layanan bimbingan dan pendidikan pemustaka, layanan bimtek dan pembinaan perpustakaan binaan. Menyelenggarakan festival buku murah 2011 pada Hari Jadi Kota Palembang ke-1.328, menyelenggarakan pameran buku, menyelenggarakan lomba bercerita rakyat Sumatera Selatan, menyelenggarakan sosialisasi dan penataan kearsipan dan perpustakaan, menjadwalkan jam kunjung perpustakaan bagi siswa-siswi sekolah.⁷²

⁷² Dokumentasi Badan Arsip Perpustakaan Kota Palembang.

3.3 Letak dan Tata Ruang Perpustakaan

Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang menempati gedung yang berada di Jln. Bambang Utoyo Kelurahan 5 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Dengan luas tanah milik Pemerintah Kota Palembang seluas 1500 m², dan luas gedung perpustakaan 246 m².⁷³

Ruang perpustakaan berada terpisah dari ruangan kearsipan. Ruangan khusus untuk perpustakaan berada di lantai dua. Setelah pintu masuk perpustakaan tepatnya diberada di depan meja sirkulasi terlihat kursi dan meja khusus untuk pemustaka, di dalam ruangan perpustakaan sisi kanan terdapat ruangan layanan teknis dan administrasi. Di sisi sebelah kiri terdapat ruangan khusus untuk koleksi anak. Adapun rak koleksi berada dalam ruangan utama.

Letak koleksi dari nomor klasifikasi 000-099 dan 100-199 berada di sisi sebelah kanan ruangan dan koleksi dari nomor 200-999 berada di sisi sebelah kiri ruangan. Letak koleksi referensi berada tepat di depan meja baca pemustaka dan berada di depan meja sirkulasi. Ruang kepala perpustakaan berada di lantai satu.

Adapun koleksi yang berada dalam mobil keliling berada disebelah kanan dan kiri mobil, sisi sebelah kiri mobil ada sebuah pintu yang langsung bersampingan dengan jendela yang dibuka untuk rak koleksi.⁷⁴

⁷³ Dokumentasi Badan Arsip Perpustakaan Kota Palembang.

⁷⁴ Wawancara Pribadi dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, Selasa, 1 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB.

3.4 Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 64 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang pasal 2 dan 3 yaitu:

A. Kedudukan

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Kearsipan dan Perpustakaan.
2. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah.
3. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan di bidang kearsipan dan perpustakaan dan tugas pembantuan.
4. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi:
 - a). Perumusan kebijakan teknis;
 - b). Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - c). Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
 - d). Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - e). Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;dan

- f). Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.⁷⁵

B. Susunan Organisasi

1. Susunan Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, terdiri dari:

- a). Kepala Dinas;
- b). Sekretariat, membawahi:
 - 1). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2). Sub Bagian Keuangan; dan
 - 3). Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan.
- c). Bidang Pembinaan Kearsipan dan Pengawasan Kearsipan, membawahi:
 - 1). Seksi Pembinaan Arsip Organisasi Perangkat Daerah;
 - 2). Seksi Pembinaan Arsip Perusahaan, Organisasi Masyarakat atau Organisasi Politik, Masyarakat dan Pembinaan Sumber Daya Manusia; dan
 - 3). Seksi Pengawasan.
- d). Bidang Pengelolaan Arsip, Layanan dan Pemanfaatan Arsip, membawahi:
 - 1). Seksi Pengolaan Arsip In Aktif;
 - 2). Seksi Akuisisi, Pengelolaan dan Preservasi Arsip; dan
 - 3). Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip dan Sistem Informasi Kearsipan.

⁷⁵ (PERWALI) No. 64 Tahun 2016”, diakses: Palembang, 12 Januari 2018 dari <https://peraturan.bpk.go.id> hlm. 3.

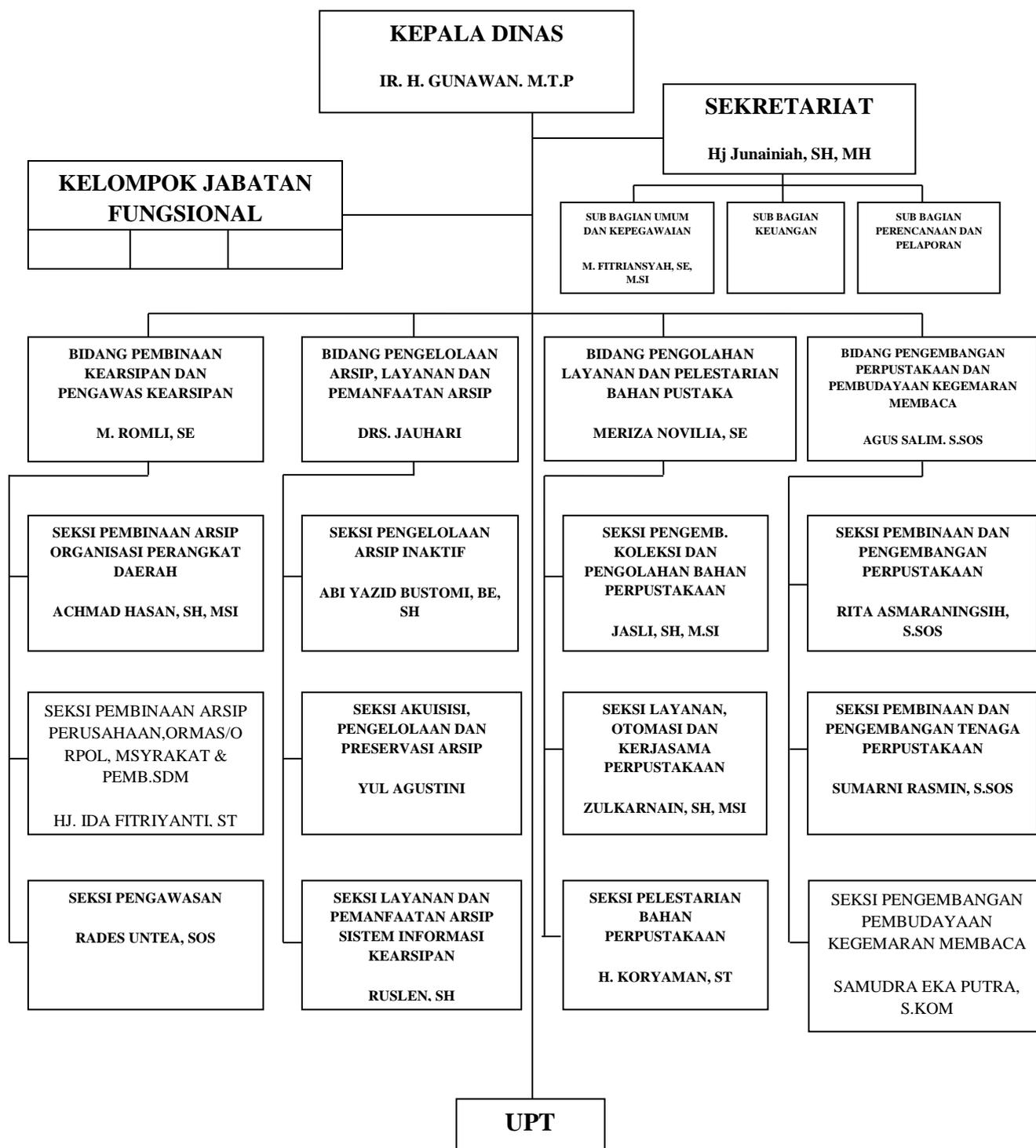
- e). Bidang Pengolahan Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka, membawahi;
 - 1).Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan;
 - 2). Seksi Layanan, Otomasi, dan Kerja Sama Perpustakaan; dan
 - 3). Seksi Pelestarian Bahan Perpustakaan.
 - f). Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, membawahi;
 - 1). Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan;
 - 2). Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan; dan
 - 3). Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca.
 - g). Unit Pelaksana Teknis; dan
 - h). Kelompok Jabatan Fungsional.
2. Sekertariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
 3. Masing-masing bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
 4. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.
 5. Masing-masing Seksi dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
 6. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

Adapun Bagan Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kota Palembang yaitu sebagai berikut:

Gambar: 3.1 Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KOTA PALEMBANG**



3.5 Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas (1) pimpinan, dengan tugas utama merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan untuk dijalankan oleh semua pegawai, (2) pejabat fungsional pustakawan, yang bertugas dan berfungsi melaksanakan kegiatan perpustakaan secara profesional dan proporsional, (3) pelaksana teknis operasional seperti administratif dan ketatausahaan yang mendukung semua kegiatan perpustakaan. Semua perangkat tersebut merupakan tim kerja (*team work*) yang harus dapat bekerja sama untuk keberhasilan perpustakaan. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dan membekali diri dengan kemampuan, keterampilan dan sikap bekerja serta bertanggung jawab kepada pimpinan perpustakaan.⁷⁶

Untuk dapat melakukan aktivitas sesuai tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang didukung oleh pegawai serta sarana dan prasarana penunjang disajikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

| No. | Golongan | Jumlah |
|-----|--------------|----------|
| 1. | Golongan IV | 14 orang |
| 2. | Golongan III | 10 orang |
| 3. | Golongan II | 5 orang |
| 4. | Golongan I | 1 orang |
| 5. | Honor Daerah | 23 orang |
| 6. | TKS | 2 orang |
| | Jumlah | 55 orang |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

⁷⁶ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 121.

Tabel 3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | PNS | NON PNS |
|----|-----------------------|-----|---------|
| 1. | Pascasarjana/Magister | 12 | - |
| 2. | Sarjana | 10 | 11 |
| 3. | Diploma III | 3 | - |
| 4. | SMA/Sederajat | 5 | 11 |
| 5. | SMP | - | - |
| | Jumlah | 30 | 22 |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

| No | Tingkat Jabatan | Jumlah |
|----|-----------------|----------|
| 1. | Eselon II | 1 orang |
| 2. | Eselon III | 4 orang |
| 3. | Eselon IV | 8 orang |
| | Jumlah | 13 orang |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

Sampai saat ini Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sudah memiliki tenaga Pustakawan karena bidang perpustakaan sejak terbentuk tanggal 20 Agustus 2008 baru menerima 2 (dua) orang Sarjana Diploma III dari jurusan perpustakaan.

Tabel 3.4 SDM Bidang Deposit, Pengolahan, Pelestarian & Pelayanan Perpustakaan:

| No | Perpustakaan/Taman Bacaan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1. | Kepala Bidang | 1 |
| 2. | Subbid Deposit Dan Peng. Bahan Pustaka | 1 |
| | Staf pustakawan DIII Perpustakaan | 1 |
| | Staf Honorer Non PNSD | 4 |
| 3. | Subbid Pelestarian & Pelayanan Perpustakaan | 1 |
| | Staf pustakawan DIII Perpustakaan | 1 |
| | Staf Honorer Non PNSD | 5 |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

3.6 Koleksi Perpustakaan

Koleksi Perpustakaan menurut Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan.⁷⁷ Adapun koleksi dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu:

Tabel 3.5 Jumlah Koleksi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang Tahun 2016

| No. | Golongan DDC | Total Jumlah Koleksi |
|-----|-----------------------------|----------------------|
| 1. | 000 (Karya Umum) | 614 |
| 2. | 100 (Filsafat) | 682 |
| 3. | 200 (Agama) | 1357 |
| 4. | 300 (Ilmi-ilmu Sosial) | 3692 |
| 5. | 400 (Ilmu Bahasa) | 842 |
| 6. | 500 (Ilmu Murni) | 2214 |
| 7. | 600 (Ilmu Terapan) | 3068 |
| 8. | 700 (Kesenian dan Olahraga) | 1098 |
| 9. | 800 (Kesusastaan) | 1978 |
| 10. | 900 (Sejarah, Geografi) | 670 |
| | Jumlah | 16215 |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

Tabel 3.6 Jumlah Koleksi Langka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| No. | Jenis Koleksi | Jumlah Judul |
|-----|---------------------------------------|--------------|
| 1 | Staatsblad (Undang-Undang/ Peraturan) | 61 |
| 2 | Manuskrip (Naskah Kuno) | 20 |
| 3 | Buku-buku Fiksi | 30 |
| 4 | Buku-buku non Fiksi | 45 |
| | Total | 156 |

Sumber: Badan Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi, 2016

⁷⁷ Suharyanto. *Serba-serbi Koleksi Perpustakaan Pengelolaan Peta, Rekaman Suara, Rekaman Video, dan Sumber Elektronik (E-Resources)*. (Pare, Kediri, Jawa Timur, FAM Publication, 2015). Hlm. 1.

Tabel 3.7 Koleksi Perpustakaan Keliling

| No. | Mobil | Jumlah (eksemplar) |
|-----|-------------|--------------------|
| 1 | Mobil Besar | 1200 eksemplar |
| 2 | Mobil Besar | 1200 eksemplar |
| 3 | Mobil Kecil | 800 eksemplar |
| | Jumlah | 3200 eksemplar |

Sumber: Wawancara Pribadi dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md, Palembang, 5 Oktober 2016

Koleksi bahan pustaka yang ada di dalam mobil Perpustakaan Keliling sama seperti koleksi yang berada di perpustakaan umum biasanya, mulai dari kelas 000-900. Koleksi berada di rak sisi kanan dan kiri mobil Perpustakaan Keliling.

3.7 Sarana dan Prasarana

Proses penyelenggaraan perpustakaan membutuhkan tersedianya sarana dan prasarana serta perlengkapan atau perabot ataupun fasilitas lainnya. Sebagian benda-benda atau barang-barang tersebut bahkan sudah harus ada sejak pembentukan perpustakaan. Sarana prasarana perpustakaan adalah semua peralatan dan perlengkapan pokok dan penunjang agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu ketersediaan benda-benda dan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan, kondisi, konstruksi, kualitas, ukuran, dan persyaratan-persyaratan tentu sangat penting.⁷⁸

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki sarana dan prasarana penunjang seperti disajikan pada tabel 3.8 sebagai berikut:

Tabel 3.8 Sarana dan Prasarana Penunjang Kegiatan Perpustakaan

| No. | Sarana dan Prasarana | Jumlah |
|-----|-------------------------------|---------|
| 1. | Gedung Kantor | 1 buah |
| 2. | Lemari Titipan Tas Pengunjung | 1 set |
| 3. | Rak Sepatu Pengunjung | 1 buah |
| 4. | Rak Buku | 27 buah |
| 5. | Rak Majalah/Surat Kabar | 1 buah |
| 6. | Kursi baca | 16 buah |
| 7. | Meja Baca | 5 buah |

⁷⁸ Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hlm. 122.

| | | |
|-----|-----------------------------|--------|
| 8. | Meja Sirkulasi | 1 buah |
| 9. | Telpon | 1 buah |
| 10. | Komputer Umum | 2 buah |
| 11. | Komputer Kerja | 6 buah |
| 12. | Motor Dinas | 2 buah |
| 13. | Mobil Perpustakaan Keliling | 3 buah |
| 14. | Jam Dinding | 1 buah |
| 15. | Pengharum Ruangan | 2 buah |
| 16. | Alat Cetak Kartu | 1 buah |
| 17. | Alat Scan | 1 buah |
| 18. | Kipas Angin | 3 buah |
| 19. | AC | 5 buah |
| 20. | Alat Pemotong Kertas | 1 buah |
| 21. | Bola Dunia | 1 buah |
| 22. | CCTV | 2 buah |
| 23. | Bingkai Lukisan | 8 buah |

Sumber: Observasi langsung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 03 Januari 2018.

Adapun sarana dan prasarana dari mobil Perpustakaan Keliling yaitu: Mobil, rak buku sisi kanan dan sisi kiri, koleksi bahan pustaka, kursi plastik untuk pemustaka, kursi untuk petugas perpustakaan, kotak obat, faire stop, CPU, dan komputer.

3.8 Layanan Perpustakaan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki dua sistem layanan yaitu:

1. Layanan Teknis

Kegiatan Layanan Teknis terdiri dari pengadaan koleksi, pengolahan koleksi serta perawatan koleksi. Pengadaan koleksi yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang mempunyai dua sistem pengadaan yaitu:

a. Proyek APBD atau hibah dll, dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan koleksi tercetak bagi pemustaka dan diberikan pada saat bebas pustaka. Hal ini dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

b. Pengolahan dan Perawatan Koleksi

Kegiatan pengolahan koleksi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang adalah: Buku datang, mengecek ulang buku datang berdasarkan berita acara dan dicatat di buku induk, dipilah atau disortir atau klasifikasi berdasarkan pengelompokkan, pengecapan halaman, klasifikasi, katalogisasi proses INLIS dan scan cover buku, penempelan kantong buku dan kartu pinjam, penyampulan buku, Input data ke website, buku siap dilayankan dan didistribusikan ke bagian layanan, penataan buku di rak. Untuk perawatan koleksi tercetak yaitu dengan cara menyeleksi koleksi yang rusak kemudian diperbaiki sesuai dengan kerusakan koleksi. Kerusakan koleksi yang terjadi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang hanya kerusakan kecil biasa.⁷⁹

2. Layanan Perpustakaan

Sistem pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang menggunakan layanan (*Open Acces*), sistem ini adalah sistem pelayanan yang memperbolehkan para pemakai jasa perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya di tempat penyimpanan koleksi pustaka (rak buku).⁸⁰

Untuk menunjang sistem layanan terbuka (*Open Acces*), Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan Kota Palembang menggunakan sistem layanan tersebut, guna mempermudah pemustaka memilih koleksi yang diinginkan dari rak koleksi yang berada di dalam mobil.⁸¹

⁷⁹ Dokumentasi Badan Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Palembang.

⁸⁰ *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas Departemen Agama RI* (Departemen Agama R.I, 2001). Hlm. 124.

⁸¹ Observasi langsung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, 03 Januari 2018

3.9 Peraturan Perpustakaan

a. Syarat Keanggotaan Perpustakaan

1. Melengkapi identitas diri
 - Foto Copy KTP (usia 17 Th)
 - Foto Copy Kartu Pelajar atau Kartu Mahasiswa (KTM) dan Foto Copy Kartu Keluarga
2. Mengisi formulir pendaftaran INLIST
3. Biaya Pendaftaran Gratis

Untuk pendaftaran anggota Perpustakaan Keliling Perpustakaan Kota Palembang memberikan peraturan bagi pemustaka untuk mendaftarkan diri langsung dengan mendatangi Gedung Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yang berada di Jln. Bambang Utoyo, Kel. 5 Iilir, Kec. Iilir Timur II Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

b. Hak dan Kewajiban Anggota atau Pengunjung Perpustakaan

1. Hak
 - Meminjam koleksi buku sirkulasi sebanyak maksimal 2 eksemplar
 - Memanfaatkan akses *wifi* dan internet
 - Memanfaatkan fasilitas ruang belajar, ruang sirkulasi, dan ruang anak sesuai aturan yang berlaku.
2. Kewajiban
 - Mentaati peraturan perpustakaan umum Kota Palembang
 - Mengisi buku pengunjung atau daftar pengunjung pada aplikasi INLIST
 - Bertanggung jawab atas koleksi yang rusak atau hilang saat peminjaman dan menerima sanksi yang berlaku

- Menjaga keamanan fasilitas yang disediakan perpustakaan
- Selalu menyimpan tas atau jaket di loker yang disediakan saat memasuki ruang koleksi perpustakaan
- Tidak boleh membawa makan dan minum di ruang-ruang perpustakaan

c. Sanksi Pelanggaran

Pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dalam penggunaan fasilitas perpustakaan tersebut akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

1. Keterlambatan pengambilan pinjaman buku dikenakan denda sebesar Rp. 500/hari untuk satu buku.
2. Menghilangkan kunci loker dikenakan denda
3. Perusakan koleksi dengan sengaja dikenakan denda
4. Pencurian koleksi atau melakukan pencurian atas harta apapun dikenakan larangan memasuki perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

3.10 Jumlah Pengunjung Perpustakaan

1. Melalui web: <http://www.barpusdok.palembang.go.id>

| | |
|-------------------|-----------------|
| Sebelum launching | : 5 orang/hari |
| Sesudah launching | : 50 orang/hari |
2. Pengunjung Perpustakaan Keliling :150 orang/hari
3. Pengunjung yang datang ke Perpustakaan Kota Palembang

| | |
|-------------------|-----------------|
| Sebelum launching | : 13 orang/hari |
| Sesudah launching | : 55 orang/hari |

4. Pengunjung yang datang ke Perpustakaan Masjid Kota Palembang
153 masjid : 765 orang/hari.

Saat ini pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sesuai dengan rekapitulasi anggota tahun 2017 sebanyak 38.935 pemustaka yang terdiri dari pria dan wanita.

3.11 Kegiatan Perpustakaan Keliling

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang meliputi: petugas piket layanan Perpustakaan Keliling, uraian jadwal Perpustakaan Keliling, dan kegiatan yang ada dalam Perpustakaan Keliling. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

A. Petugas Piket Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pembentukan tugas ini berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, tentang pembentukan petugas piket pelayanan mobil keliling di sekolah-sekolah SD/MIN, SMP/MTsN, Universitas Negeri/Swasta, dan Tempat Umum KI/BKB di Kota Palembang. Adapun nama-nama petugas sebagai berikut:

2. Nama : Elfa Suryani, SKM
Nip : 19701105 199803 1 005
Jabatan : Staf Perpustakaan
3. Nama : Heni Rusmania, A. Md.
Nip : 19870518 201001 2 007
Jabatan : Pustakawan
4. Nama : Octariana Hapsari, A.Md
Nip : 19811019 201001 2 009
Jabatan : Pustakawan

5. Nama : Rista Sari, S. Kom
Nip : 19831221 201001 2 017
Jabatan : Staf Perpustakaan
6. Nama : Ardiyanto
Nip : 19820827 201001 1 002
Jabatan : Staf Perpustakaan
7. Nama : Nopi Yuhana, SE
Jabatan : Staff Honorer
8. Nama : Siti Balkis, SP
Jabatan : Staf Honorer
9. Nama : Dewi Rahmawaty, ST
Jabatan : Staf Honorer
10. Nama: Rika Rosalia. H. Y., S.Pd
Jabatan : Staf Honorer
11. Nama : Adus Marlina
Jabatan : Staf Honorer
12. Nama : Muhammad Ridwan
Jabatan : Staf Honorer
13. Nama : Andi Suryadi
Jabatan : Staf Honorer
14. Nama : Septemi Ade Pratiwi
Jabatan : Staf Honorer
15. Nama : Ahmad Roni
Jabatan : Staf Honorer

B. Uraian Jadwal Mobil Keliling

Adapun uraian kunjungan mobil Perpustakaan Keliling adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9 Uraian Jadwal Mobil Keliling

| Sekolah Dasar | Sekolah Menengah Pertama | Umum |
|----------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. SD Negeri 167 | 1. SMP Negeri 7 | 1. Kambang Ikan (KI) |
| 2. SD Negeri 20 | 2. SMP Negeri 19 | 2. Benteng Kuto Besak (BKB) |
| 3. SD Negeri 44 | 3. SMP Negeri 21 | |

| | | |
|-------------------|----------------------|---|
| 4. SD Negeri 47 | 4. SMP Negeri 23 | 3. Ikut Kegiatan Royong Walikota Gotong |
| 5. SD Negeri 56 | 5. SMP Negeri 24 | |
| 6. SD Negeri 57 | 6. SMP Negeri 26 | |
| 7. SD Negeri 1 | 7. SMP Negeri 29 | |
| 8. SD Negeri 2 | 8. SMP Negeri 30 | |
| 9. SD Negeri 3 | 9. SMP Negeri 31 | |
| 10. SD Negeri 60 | 10. SMP Negeri 38 | |
| 11. SD Negeri 61 | 11. SMP Negeri 42 | |
| 12. SD Negeri 59 | 12. SMP Tunas Bangsa | |
| 13. SD Negeri 110 | 13. SMP Qoraniah 1 | |
| 14. SD Negeri 109 | 14. SMP Mandiri | |
| 15. SD Negeri 112 | 15. SMP PGRI 7 | |
| 16. SD Negeri 172 | 16. SMP Kartika II-1 | |
| 17. SD Negeri 171 | 17. SMP Mardi Wacana | |
| 18. SD Negeri 187 | 18. SMP Karya Utama | |
| 19. SD Negeri 193 | 19. SMP LTI IGM | |
| 20. SD Negeri 194 | 20. SMP Trisula | |
| | 21. SMP Muh- 10 | |

Sumber: Jadwal piket mobil Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

C. Kegiatan Perpustakaan Keliling

Kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yaitu:

- Menyediakan koleksi bahan pustaka dari kelas 000-900 seperti: buku cerita untuk anak, buku masak, buku kesehatan, buku kerajinan tangan, dll.
- Membimbing pemustaka (oleh Pustakawan)
- Melakukan pelayanan sirkulasi.
- Melakukan selving.
- Mendongeng atau bercerita (oleh Pustakawan).
- Promosi perpustakaan misalnya: Setiap hari minggu mengikuti kegiatan Walikota, seperti: gotong royong.
- Membuat laporan kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian penulis yang berjudul Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Data yang penulis peroleh berdasarkan observasi, dokumentasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

Kuesioner (angket) dalam penelitian ini penulis bagikan kepada pemustaka yang mengunjungi Perpustakaan Keliling di SMP Negeri 07 Palembang, dan di Kambang Iwak (KI). Penelitian ini menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) dan mengambil 10% dari populasi yang dijadikan sampel, yaitu: 27,9 atau dibulatkan menjadi 30 orang dengan perincian 15 orang di Sekolah SMP Negeri 07 Palembang yang berada di Jl. Jenderal Ahmad Yani, 9/10 Ulu, Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30252, dan 15 Orang di Kambang Iwak (KI).

Penelitian ini menggunakan persentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap kuesioner berbeda. Rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

P: Persentase

F: Frekuensi yang akan dicari persentasinya

N: *Number of case* (jumlah frekuensi/banyak individu)⁸²

Setelah data dihitung persentasenya kemudian data dianalisis menggunakan Skala Likert di mana skala ini paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek.⁸³ Untuk memungkinkan para pemustaka menjawab dalam bentuk berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe likerts bisa dipergunakan. R.S Likert mengembangkan prosedur penskalaan di mana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan yang positif. Pernyataan “sangat tidak puas (STP)” diberi nilai 1, Pernyataan “tidak puas (TP)” diberi nilai 2, Pernyataan “netral” (N)” diberi nilai 3, Pernyataan “puas (P)” diberi nilai 4 dan Pernyataan “sangat puas (SP)” diberi nilai 5.⁸⁴ Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya: 1. SS = sangat setuju diberi skor 5, ST = Setuju diberi skor 4. RG = ragu-ragu diberi skor 4. KS = kurang setuju diberi skor 3, TS = Tidak setuju diberi skor 1.⁸⁵

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, maka skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan skor pada setiap skala yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan sampel atau total frekuensi. Perhitungan rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

⁸² Anas Sudjino, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997). Hlm. 40.

⁸³ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Akdara, 2011), hlm. 65.

⁸⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta, 2011), hlm. 86.

⁸⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&*. (Bandung, 2014), hlm. 134.

$$X: \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan : X = Skor rata-rata

(S1.....S5)= Skor pada skala 1 sampai 5

F = Frekuensi jawaban pada satu skala

N = Jumlah sampel yang diolah

Skala yang digunakan di atas merupakan skala ordinal, memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik yang berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu.⁸⁶ Agar analisa ini menjadi lebih luas, maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala interval yaitu di mana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut yang memberikan informasi tentang interval antara tiap objek kategori sama. Besarnya interval dapat ditambah atau dikurangi. Data ini memiliki ciri sama dengan ciri pada data ordinal ditambah satu ciri lagi, yaitu urutan data mempunyai kategori data mempunyai jarak yang sama. Untuk menentukan skor persepsi adalah membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Cara tersebut dapat dirumuskan dengan rumus sebagai berikut ⁸⁷:

$$\text{Skala Interval} = \{ a (m-n) \} : b$$

Keterangan

a = Jumlah atribut

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

⁸⁶ Tony Wijaya. *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olahan & interpretasi data penelitian skripsi*. (Yogyakarta: Cahaya Atma, 2011), hlm. 3.

⁸⁷ Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. (Jakarta: Bumi Aksara) edisi 2. Hlm. 34.

Jika skala penilaian yang ingin dibentuk berjumlah 5, di mana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5, maka skala interval skor persepsi dapat dihitung seperti: $\{1 (5-1): 5\} = 0,8$. Jadi jarak antara setiap titik adalah 0,8 sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kriteria Penilaian

| | |
|-------------------|-------------|
| Sangat Puas | 4,24 – 5,04 |
| Puas | 3,43 - 4,23 |
| Netral/Ragu-ragu | 2,62 - 3,42 |
| Tidak Puas | 1,81 - 2,61 |
| Sangat Tidak Puas | 1,00 - 1,80 |

Sumber: perhitungan skala interval

4.1.1 Kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini pengukuran kepuasan pemustaka dilakukan menggunakan salah satu metode menurut Fandy Tjitono, dalam skripsi Nasrullah, salah satu metode tersebut yaitu: Sistem Keluhan dan Saran. Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai.⁸⁸

Metode saran ini dihubungkan dengan teori menurut Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. (1985) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

⁸⁸ Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*.

3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.⁸⁹

Kelima dimensi karakteristik ini dijadikan sebagai indikator yaitu sebagai berikut:

4.1.1.1 Sarana dan prasarana Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai.

Untuk mengetahui indikator *Tangibels* (bukti langsung) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.2 Sarana dan prasarana Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|--------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 4 | 13,3% | 4 |
| Kurang Setuju | 2 | 10 | 33,3% | 20 |
| Ragu-ragu | 3 | 8 | 26,6% | 24 |
| Setuju | 4 | 8 | 26,6% | 32 |
| Sangat Setuju | 5 | - | - | - |
| Jumlah | | 30 | 100% | 80 |
| Skor rata-rata | | X=80/30=2,6 | | |

⁸⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.19.

Sumber : data primer yang diolah

Menurut tabel diatas yang menjawab setuju terdapat 8 orang (26,6%), yang menjawab ragu-ragu terdapat 8 orang (26.6%), dan yang menjawab kurang setuju 10 orang (33,3%) dan 4 orang (13,3%) yang menjawab tidak setuju.

Kesimpulannya pada pertanyaan sarana dan prasarana Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai dinyatakan **Netral** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 2,6 dan berada pada interval 2,62 - 3,42.

4.1.1.2 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional.

Untuk mengetahui indikator *Tangibels* (bukti langsung) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.3 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 25 | 83,3% | 100 |
| Sangat Setuju | 5 | 5 | 16,6% | 25 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 125 |
| Skor rata-rata | | $X=125/30=4,16$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan setuju berjumlah 25 orang (83,3%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan Petugas

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional berjumlah 5 orang (16,6%)

Kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4.16 dan berada pada interval 3,43 - 4,23.

4.1.1.3 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan.

Untuk mengetahui indikator *Reliability* (keandalan) dalam Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.4 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 20 | 66,6% | 80 |
| Sangat Setuju | 5 | 10 | 33,3% | 50 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 130 |
| Skor rata-rata | | $X=130/30=4,33$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan setuju berjumlah 20 orang (66,6%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan petugas

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan berjumlah 10 orang (33,3%)

Kesimpulannya pemustaka **sangat puas** terhadap pertanyaan pertanyaan petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,33 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

4.1.1.4 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi

Untuk mengetahui indikator *Responsiveness* (daya tangkap) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat Anda mengalami kesulitan dalam menelusur informasi? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.5 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|----------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Setuju | 4 | 16 | 53,3% | 64 |
| Sangat Setuju | 5 | 11 | 36,6% | 55 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 128 |
| Skor rata-rata | | X=128/30=4,26 | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan ragu-ragu terdapat 10 orang (10%), yang menyatakan setuju berjumlah 26 orang (53,3%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi berjumlah 11 orang (36,6%)

Kesimpulannya pemustaka **sangat puas** terhadap pertanyaan pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4.26 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

4.1.1.5 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka.

Untuk mengetahui indikator *Responsiveness* (daya tangkap) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling cepat tanggap dalam menangani keluhan? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.6 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|--------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 4 | 13,3% | 4 |
| Kurang Setuju | 2 | 8 | 26,6% | 16 |
| Ragu-ragu | 3 | 10 | 33,3% | 30 |
| Setuju | 4 | 6 | 20% | 24 |
| Sangat Setuju | 5 | 2 | 6,6% | 10 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 84 |
| Skor rata-rata | | X=84/30=2,8 | | |

Sumber : data primer yang diolah

Menurut tabel diatas yang menyatakan tidak setuju berjumlah 4 orang (13,3%), yang menyatakan kurang setuju berjumlah 8 orang (26,6%), yang

menyatakan ragu-ragu berjumlah 10 orang (33,3%), adapun yang menyatakan setuju berjumlah 6 orang (20%) dan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 2 orang (6,6%).

Kesimpulannya pada pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka dinyatakan **Netral** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 2,8 dan berada pada interval 2,62 - 3,42.

4.1.1.6 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.

Untuk mengetahui indikator *Assurance* (jaminan) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.7 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | 8 | 26,6% | 16 |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 18 | 60% | 72 |
| Sangat Setuju | 5 | 4 | 13,3% | 20 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 108 |
| Skor rata-rata | | $X=108/30=3,6$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan kurang setuju terdapat 8 orang (26,6%), yang menyatakan setuju berjumlah 18 orang (60%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani berjumlah 4 orang (13,3%)

Kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap pertanyaan pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3.6 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

4.1.1.7 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani pemustaka

Untuk mengetahui indikator *Assurance* (jaminan) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani Anda? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.8 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani pemustaka.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|---------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 18 | 60% | 72 |
| Sangat Setuju | 5 | 12 | 40% | 60 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 132 |
| Skor rata-rata | | X=132/30=4.4 | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan setuju berjumlah 18 orang (60%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani pemustaka berjumlah 12orang (40%)

Kesimpulannya pemustaka **sangat puas** terhadap pertanyaan pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani pemustaka karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4.4 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

4.1.1.8 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani

Untuk mengetahui indikator *Assurance* (jaminan) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani Anda? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.9 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 22 | 73,3% | 88 |
| Sangat Setuju | 5 | 8 | 26,6% | 40 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 128 |
| Skor rata-rata | | $X=128/30=4.2$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas pemustaka yang menyatakan setuju berjumlah 22 orang (73,3%) dan yang menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani pemustaka berjumlah 8 orang (26,6%)

Kesimpulannya pemustaka **sangat puas** terhadap pertanyaan pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani pemustaka karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,2 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

4.1.1.9 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan

Untuk mengetahui indikator *Empathy* (empati) dalam Perpustakaan Keliling, maka pada indikator ini diberikan pertanyaan yaitu: Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Anda di perpustakaan? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.10 Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 10 | 33,3% | 10 |
| Kurang Setuju | 2 | 12 | 40% | 24 |
| Ragu-ragu | 3 | 5 | 16,6% | 15 |
| Setuju | 4 | 3 | 10% | 12 |
| Sangat Setuju | 5 | - | - | - |
| Jumlah | | 30 | 100% | 61 |
| Skor rata-rata | | $X=61/30=2,0$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Menurut tabel diatas yang menyatakan tidak setuju berjumlah 10 orang (33,3%), yang menyatakan kurang setuju berjumlah 12 orang (40%), yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 5 orang (16,6%), adapun yang menyatakan setuju berjumlah 3 orang (10%).

Kesimpulannya pada pertanyaan Petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan dinyatakan **tidak puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 2,0 dan berada pada interval 1,81 - 2,61.

4.1.2 Kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini yang menjadi indikator mengacu berdasarkan teori dari buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling oleh Perpustakaan Nasional RI,⁹⁰ yang menjadi indikator yaitu: 1. Kelengkapan subjek koleksi karya cetak, 2. Jumlah Koleksi, 3. Kondisi fisik buku, 4. Jenis koleksi umum, 5 Jenis koleksi fiksi, 6. Jenis koleksi tabloid, 7. Jenis koleksi majalah, dan 8. Jenis koleksi kamus. Penulis memberikan masing-masing 1 pertanyaan dari indikator tersebut. Hasil dari pertanyaan pada kuesioner (angket) adalah sebagai berikut:

4.1.2.1 Kepuasan terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan kelengkapan subjek koleksi karya cetak yang ada pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.11 Kepuasan terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|--------------------------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | - | - | - |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 3,33% | 2 |
| Netral | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Puas | 4 | 21 | 70% | 84 |
| Sangat Puas | 5 | 5 | 16,67% | 25 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 120 |
| Skor rata-rata | | $X=120/30=4$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 5 orang (16,67%) pemustaka sangat puas terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak yang ada pada

⁹⁰ Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2013). Hlm 11.

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, dan pemustaka yang puas berjumlah 21 orang, persentasenya sangat tinggi mencapai (70%), namun ada pemustaka yang menjawab netral, sebanyak 3 orang (10%) dan yang menjawab tidak puas hanya 1 orang (3,33%).

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak yang ada, berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 4. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 - 4,23. Jadi kesimpulannya pemustaka **puas** dengan kelengkapan subjek koleksi karya cetak yang ada.

4.1.2.2 Kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan jumlah koleksi yang ada pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.12 Kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | - | - | - |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 3,33% | 2 |
| Netral | 3 | 5 | 16.67% | 15 |
| Puas | 4 | 18 | 60% | 72 |
| Sangat Puas | 5 | 6 | 20% | 30 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 119 |
| Skor rata-rata | | $X=119/30=3,96$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 6 orang (20%) responden menyatakan sangat puas terhadap jumlah koleksi yang ada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, untuk

yang menyatakan puas sebanyak 18 orang (60%), namun ada juga yang menyatakan netral sejumlah 5 orang (16,67%) responden, dan yang menyatakan tidak puas terdapat 1 orang (3,33%).

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi yang ada pada Perpustakaan Keliling berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,96. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan terhadap jumlah koleksi yang berada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **puas**.

4.1.2.3 Kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan kondisi fisik buku yang ada pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.13 Kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | - | - | - |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 3,33% | 2 |
| Netral | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Puas | 4 | 22 | 73,33% | 88 |
| Sangat Puas | 5 | 4 | 13,33% | 20 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 119 |
| Skor rata-rata | | $X=119/30=3,96$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 4 orang (13,33%) responden sangat puas, dan separuh dari responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 22

orang (73,33%), adapun responden yang menyatakan netral sebanyak 3 orang (10%) dan yang tidak puas ada 1 orang (3,33%) responden.

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,96. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku yang berada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **puas**.

4.1.2.4 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi umum pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan koleksi umum pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.14 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi umum pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|----------------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | - | - | - |
| Tidak Puas | 2 | 2 | 6,67% | 4 |
| Netral | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Puas | 4 | 17 | 56,67% | 68 |
| Sangat Puas | 5 | 8 | 26,66% | 40 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 121 |
| Skor rata-rata | | X=121/30=4,03 | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 8 orang (26.66%) pemustaka sangat puas terhadap jenis koleksi umum pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, dan pemustaka yang puas berjumlah 17 orang, persentasenya sangat tinggi mencapai (56,67%), namun ada

pemustaka yang menjawab netral, sebanyak 3 orang (10%) dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang (6,67%).

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka khusus untuk koleksi umum, berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 4,03. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 - 4,23. Jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap jenis koleksi umum pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang adalah **puas**.

4.1.2.5 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan koleksi fiksi yang ada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.15 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | - | - | - |
| Tidak Puas | 2 | 1 | 3,33% | 2 |
| Netral | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Puas | 4 | 22 | 73,33% | 88 |
| Sangat Puas | 5 | 4 | 13,33% | 20 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 119 |
| Skor rata-rata | | $X=119/30=3,96$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 4 orang (13,33%) responden sangat puas, dan separuh dari responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 22

orang (73,33%), adapun responden yang menyatakan netral terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ini sebanyak 3 orang (10%) dan yang tidak puas ada 1 orang (3,33%) responden.

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,96. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap jenis koleksi fiksi pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **puas**.

4.1.2.6 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan koleksi tabloid pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.16 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|----------------------------------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | 3 | 10% | 3 |
| Tidak Puas | 2 | 11 | 36,67% | 22 |
| Netral | 3 | 6 | 20% | 18 |
| Puas | 4 | 10 | 33,33% | 40 |
| Sangat Puas | 5 | - | - | - |
| Jumlah | | 30 | 100% | 83 |
| Skor rata-rata | | $X=83/30=2,76$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 10 orang (33,33%) responden menyatakan puas, dan yang menyatakan netral sebanyak 6 orang (20%). Selain

menyatakan puas, adapun responden menyatakan tidak puas terhadap koleksi tabloid sebanyak 11 orang (36,67%) dan yang sangat tidak puas sebanyak 3 orang (10%) mereka menilai jenis koleksi tabloid yang ada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang kurang *up to date*.

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid, berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 2,76. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42, jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap jenis koleksi tabloid yang berada pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **netral**.

4.1.2.7 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan koleksi majalah yang ada pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.17 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|---------------------------------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | 3 | 10% | 3 |
| Tidak Puas | 2 | 11 | 36,67% | 22 |
| Netral | 3 | 6 | 20% | 18 |
| Puas | 4 | 9 | 30% | 36 |
| Sangat Puas | 5 | 1 | 3,33% | 5 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 84 |
| Skor rata-rata | | $X=84/30=2,8$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 1 orang (3,33%) responden menyatakan sangat puas, adapun responden yang menyatakan puas

sebanyak 9 orang (30%) responden. Selain itu ada juga pemustaka yang menyatakan netral sebanyak 6 orang (20%), ada juga pemustaka yang menyatakan tidak puas terhadap jenis koleksi majalah sebanyak 11 orang (36,67%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 3 orang (10%).

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 2,8. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42. Jadi kesimpulannya menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap jenis koleksi majalah pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **netral**.

4.1.2.8 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Pada bagian ini diberikan pertanyaan pada kuesioner (angket) yaitu: Puaskah saudara dengan jenis koleksi kamus yang ada pada Perpustakaan Keliling? Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.18 Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|--------------------|---------------------------------|-------------|-----------|
| Sangat Tidak Puas | 1 | 7 | 23,33% | 7 |
| Tidak Puas | 2 | 12 | 40% | 24 |
| Netral | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Puas | 4 | 7 | 23,33% | 28 |
| Sangat Puas | 5 | 1 | 3,33% | 5 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 66 |
| Skor rata-rata | | $X=66/30=2,2$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 1 orang (3,33%) responden menyatakan sangat puas, responden yang menyatakan puas sebanyak 7 orang

(23,33%). Selain dari pada itu sebanyak 3 orang (10%) responden menyatakan netral, adapun pemustaka yang menyatakan tidak puas sebanyak 12 orang (40%), dan pemustaka yang menyatakan sangat tidak puas terhadap koleksi kamus sebanyak 7 orang (23,33%). Ternyata responden banyak yang menyatakan bahwa koleksi kamus sangat sedikit sekali.

Jadi pernyataan mengenai kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi koleksi kamus, berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 2,2. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 1,81 – 2,61. Jadi kesimpulannya menunjukan bahwa kepuasan responden terhadap jenis koleksi kamus yang berada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang dinilai **tidak puas**.

4.1.3 Pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Poin-poin pernyataan yang penulis jabarkan mengacu pada teori menurut Sulistyio Basuki, kepuasan pengunjung tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut: - Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan). (Poin pertanyaan nomor 1). - Nisbah kecepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka). (Poin pertanyaan nomor 2) - Tingkat kemutakhiran atau jawab yang diberikan. (Poin pertanyaan nomor 3) - Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia: kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan (Poin pertanyaan nomor 4 dan 5), harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi

(Poin pertanyaan nomor 6), kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.⁹¹

Adapun penjabaran pernyataan kuesioner (angket) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:

4.1.3.1 Pernyataan tentang: Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling. Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.19 Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 8 | 26,67% | 8 |
| Kurang Setuju | 2 | 10 | 33,33% | 20 |
| Ragu-ragu | 3 | 5 | 16,67% | 15 |
| Setuju | 4 | 7 | 23,33% | 28 |
| Sangat Setuju | 5 | - | - | - |
| Jumlah | | 30 | 100% | 71 |
| Skor rata-rata | | $X=71/30=2,36$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 7 orang (33,33%) responden menyatakan setuju dalam pernyataan mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling. Adapun pemustaka yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 5 orang (16,67%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10 orang (33,33%) dan 8 orang (26,67%) menyatakan tidak setuju.

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 2,36. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 1,81 – 2,61. Kesimpulannya pemustaka **tidak**

⁹¹ Sulisty-Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), Hlm. 204.

setuju dalam pernyataan mudah dan cepat dalam menemukan koleksi pada rak Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

4.1.3.2 Pernyataan tentang: Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.20 Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | 5 | 16.67% | 10 |
| Ragu-ragu | 3 | 7 | 23.33% | 21 |
| Setuju | 4 | 17 | 57.67% | 68 |
| Sangat Setuju | 5 | 1 | 3.33% | 5 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 94 |
| Skor rata-rata | | $X=94/30=3,13$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yaitu sebanyak 1 orang (3,33%), yang menyatakan setuju lebih dari setengah dari jumlah responden yaitu sebanyak 17 orang (57,67%) dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang (23,33%) dan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 orang (16,67%).

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,13. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42. Kesimpulannya pada pernyataan koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, skornya **Ragu-ragu/Netral**.

4.1.3.3 Pernyataan tentang: Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru)

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru). Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.21 Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru).

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 4 | 13.33% | 4 |
| Kurang Setuju | 2 | 8 | 26.67% | 16 |
| Ragu-ragu | 3 | 9 | 30% | 27 |
| Setuju | 4 | 8 | 26.67% | 32 |
| Sangat Setuju | 5 | 1 | 3.33% | 5 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 84 |
| Skor rata-rata | | $X=84/30=2,8$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru) yaitu sebanyak 1 orang (3,33%), yang menyatakan setuju lebih dari setengah dari jumlah responden yaitu sebanyak 8 orang (26,67%) dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang (30%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 8 orang (26,67%) dan yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan di atas sebanyak 4 orang (13,33%)

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 2,8. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42. Kesimpulannya pada pernyataan Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru), skornya **Ragu-ragu/Netral**.

4.1.3.4 Pernyataan tentang: Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB)

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB). Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.22 Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB)

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-----------|
| Tidak Setuju | 1 | 3 | 10% | 3 |
| Kurang Setuju | 2 | 4 | 13.33% | 8 |
| Ragu-ragu | 3 | 6 | 20% | 18 |
| Setuju | 4 | 16 | 53.33% | 64 |
| Sangat Setuju | 5 | 1 | 3.33% | 5 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 98 |
| Skor rata-rata | | $X=98/30=3,2$ | | |

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB) yaitu berjumlah 1 orang (3,33%), yang menyatakan setuju lebih dari setengah dari jumlah responden yaitu berjumlah 16 orang (53,33%) dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang (20%), adapun yang menyatakan kurang

setuju terhadap pernyataan di atas berjumlah 4 orang (13,33%) dan yang tidak setuju berjumlah 3 orang (10%).

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,2. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42. Kesimpulannya skor **Ragu-ragu/Netral** pada pernyataan waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00 – 10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 07.30 - 09.30 WIB).

4.1.3.5 Pernyataan tentang: Jadwal keliling (hari Senin sampai hari Kamis ke sekolah dan hari Sabtu ke Kambang Iwak)

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Jadwal keliling (hari senin sampai hari kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak). Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.23 Jadwal keliling (hari senin sampai hari kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak)

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | 5 | 16.67% | 10 |
| Ragu-ragu | 3 | 3 | 10% | 9 |
| Setuju | 4 | 18 | 60% | 72 |
| Sangat Setuju | 5 | 4 | 13.33% | 20 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 111 |
| Skor rata-rata | | $X=111/30=3,7$ | | |

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju pada pernyataan jadwal keliling (hari senin sampai hari kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak) yaitu berjumlah 4 orang (13,33%), yang menyatakan setuju lebih dari setengah dari jumlah responden yaitu

berjumlah 18 orang (60%) dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 orang (10%), adapun yang menyatakan kurang setuju terhadap pernyataan di atas berjumlah 5 orang (16,67%).

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 3,7. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23. Kesimpulannya pemustaka **setuju** pada pernyataan jadwal Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang pada (hari senin sampai hari kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak).

4.1.3.6 Pernyataan tentang: Nyaman berada di lingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling.

Pada bagian ini diberikan pernyataan pada kuesioner (angket) yaitu: Nyaman berada dilingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling. Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4.24 Pernyataan tentang: Nyaman berada dilingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling.

| Jawaban | Bobot Nilai | F | P | S |
|-----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|------------|
| Tidak Setuju | 1 | - | - | - |
| Kurang Setuju | 2 | - | - | - |
| Ragu-ragu | 3 | - | - | - |
| Setuju | 4 | 15 | 50% | 60 |
| Sangat Setuju | 5 | 15 | 50% | 75 |
| Jumlah | | 30 | 100% | 135 |
| Skor rata-rata | | $X=135/30=4,5$ | | |

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan: nyaman berada dilingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berjumlah 15 orang (50%), dan yang menyatakan setuju berjumlah 15 orang (50%).

Jadi berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan skor rata-rata yang didapatkan yaitu: 4,5. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04. Kesimpulannya pemustaka **sangat setuju** pada pernyataan: nyaman berada dilingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

4.2 Rekapitulasi penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Adapun rekapitulasi dari keseluruhan penilaian kepuasan dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.25 Rekapitulasi penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

| No. | Unsur- unsur yang dinilai | Skor rata-rata | Jawaban |
|----------------------------------|---|----------------|-------------|
| Kepuasan terhadap layanan | | | |
| 1. | Indikator <i>Tangibels</i> (bukti langsung) Sarana dan prasarana yang memadai. | 2,6 | Netral |
| 2. | Indikator <i>Tangibels</i> (bukti langsung) Petugas berpenampilan rapi dan profesional | 4,16 | Puas |
| 3. | Indikator <i>Reliability</i> (keandalan) Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan | 4,33 | Sangat Puas |
| 4. | Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) Petugas membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi | 4,26 | Sangat Puas |
| 5. | Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka. | 2,8 | Netral |
| 6. | Indikator <i>Assurance</i> (jaminan) Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani. | 3,6 | Puas |
| 7. | Indikator <i>Assurance</i> (jaminan) Petugas sopan saat melayani pemustaka | 4,4 | Sangat Puas |
| 8. | Indikator <i>Assurance</i> (jaminan) Petugas ramah saat melayani | 4,2 | Sangat Puas |

| | | | |
|--|--|---------------------------------|----------------------|
| 9. | Indikator <i>Empathy</i> (empati) Petugas memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan | 2,0 | Tidak Puas |
| Jumlah 32.35 / 9= 3.59 (Puas) | | | |
| Kepuasan terhadap koleksi bahan pustaka | | | |
| 1. | Kepuasan terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak | 4 | Puas |
| 2. | Kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi | 3,96 | Puas |
| 3. | Kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku | 3,96 | Puas |
| 4. | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi umum | 4,03 | Puas |
| 5. | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi | 3,96 | Puas |
| 6. | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid | 2,76 | Netral |
| 7. | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah | 2,8 | Netral |
| 8. | Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus | 2,2 | Tidak Puas |
| Jumlah 27.67 / 8= 3.45 (Puas) | | | |
| Pernyataan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka | | | |
| 1. | Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi yang berada pada rak Perpustakaan Keliling. | 2,36 | Tidak Setuju |
| 2. | Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. | 3,13 | Ragu-ragu/ Netral |
| 3. | Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru). | 2,8 | Ragu-ragu/ Netral |
| 4. | Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00-10.00WIB di Kambang Iwak pukul 7.30-9.30 WIB). | 3,2 | Ragu-ragu/ Netral |
| 5. | Jadwal keliling (hari Senin sampai Kamis ke sekolah dan hari Sabtu ke Kambang Iwak). | 3,7 | Setuju |
| 6. | Nyaman berada di lingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling. | 4,5 | Sangat Setuju |
| Jumlah | | 19,69 / 6= 3,28 (Setuju) | |

Sumber : data primer yang diolah

Total rata-rata kepuasan $32.35+27,67+19,69 = 79,71 / 23 = 3,46$ (Puas)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa total rata-rata 3,46. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23. Kesimpulannya pemustaka **puas** dengan keseluruhan kepuasan layanan dan koleksi bahan pustaka Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Pada pernyataan kepuasan terhadap layanan total rata-rata yaitu: 3,59 Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap unsur layanan, namun kepuasan menurun pada indikator: 1. Sarana yang memadai skor rata-rata 2,6 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (netral), indikator nomor 5. Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka skor rata-rata yang didapatkan 2,8 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral), dan indikator nomor 9. Petugas memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan skor rata-rata yang didapatkan 2,0 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 1,00 – 1,80 (Tidak Puas)

Pada pernyataan kepuasan terhadap koleksi bahan pustaka total rata-rata yaitu: 3,45 Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap unsur koleksi bahan pustaka, namun kepuasan menurun pada indikator: Nomor 6. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid skor rata-rata yang didapatkan 2,76 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral), indikator nomor 7. Kepuasan pemustaka

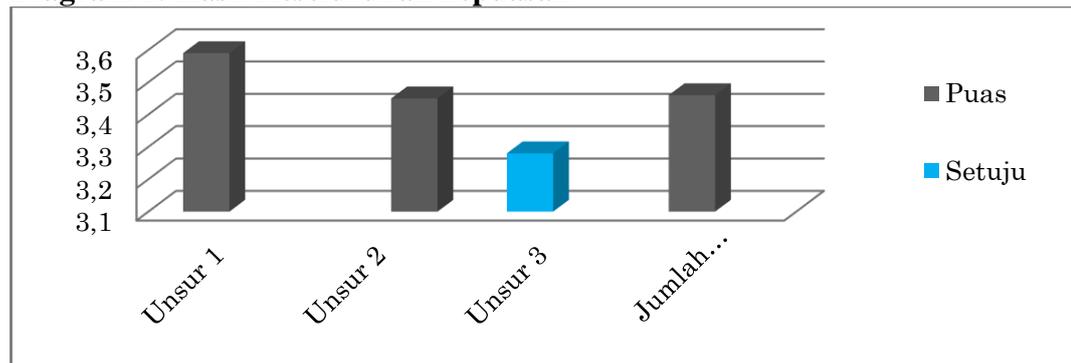
terhadap jenis koleksi majalah skor rata-rata yang didapatkan 2,8 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral), dan indikator nomor 8. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus skor rata-rata yang didapatkan 2,2 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 1,00 – 1,80 (Tidak Puas).

Pada pernyataan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan total rata-rata yaitu: **3,28** Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43 – 4,23, kesimpulannya pemustaka **setuju** terhadap keseluruhan indikator yang mempengaruhi kepuasan, namun kepuasan menurun pada indikator: Nomor 1. Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi yang berada pada rak Perpustakaan Keliling, skor rata-rata yang didapatkan 2,36 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 1,00 – 1,80 (Tidak Puas), indikator nomor 2. Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka skor rata-rata yang didapatkan 3,13 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral), indikator nomor 3. Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (Koleksi terbaru) skor rata-rata yang didapatkan 2,8 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral), dan indikator nomor 4. Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00-10.00WIB di Kambang Iwak pukul 7,30-9,30 WIB) skor rata-rata yang didapatkan 3,2 skor

ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,62 – 3,42 (Netral).

Untuk lebih memahami jawaban dari setiap unsur yang dinilai di atas maka akan di diperjelas menggunakan diagram batang sebagai berikut:

Diagram 1: Hasil Keseluruhan kepuasan



Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa unsur 1 yaitu: Kepuasan terhadap layanan berwarna abu-abu, unsur ke 2 yaitu: Kepuasan terhadap koleksi bahan pustaka, dan unsur ke 3 yaitu: faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka berwarna biru.

Dari diagram di atas menunjukkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berdasarkan olahan Skala Likert jumlah keseluruhan pertanyaan dari pertanyaan 1 sampai 23 menunjukkan skor rata-rata = $32,35+27,67+19,69 = 79,71 / 23 = 3,46$ berada pada interval 3,43 – 4,23 (**Puas**).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

5.1.1 Kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Perhitungan skor kuesioner (angket) tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut:

1. Indikator *Tangibels* (bukti langsung) Sarana dan prasarana yang memadai skor rata-rata **2,6 (Netral)**,
2. Indikator *Tangibels* (bukti langsung) Petugas berpenampilan rapi dan profesional skor rata-rata **4,16 (Puas)**,
3. Indikator *Reliability* (keandalan) petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan skor rata-rata **4,33 (Sangat Puas)**,
4. Indikator *Responsiveness* (daya tangkap) petugas membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi skor rata-rata **4,26 (Sangat Puas)**,
5. Indikator *Responsiveness* (daya tangkap) petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka skor rata-rata **2,8 (Puas)**,
6. Indikator *Assurance* (jaminan) petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani skor rata-rata **3,6 (Puas)**

7. Indikator *Assurance* (jaminan) Petugas sopan saat melayani pemustaka skor rata-rata **4,4 (Sangat Puas)**.
8. Indikator *Assurance* (jaminan) Petugas ramah saat melayani pemustaka skor rata-rata **4,2 (Sangat Puas)**.
9. Indikator *Empathy* (empati) Petugas memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan skor rata-rata **2,0 (Tidak Puas)**

Jadi jumlah keseluruhan dari hasil pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 9 yaitu: **3,59** Di mana hasil dari skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval **3,43 – 4,23**.

Jadi kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Walaupun masih ada beberapa kekurangan seperti pada indikator *Tangibels* (bukti langsung) sarana dan prasarana yang memadai, Indikator *Responsiveness* (daya tangkap) petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka, dan Indikator *Empathy* (empati) Petugas memahami kebutuhan Pemustaka di perpustakaan.

5.1.2 Kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Perhitungan skor kuesioner (angket) tentang kepuasan pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap kelengkapan subjek koleksi karya cetak skor rata-rata **4 (Puas)**
2. Kepuasan pemustaka terhadap jumlah koleksi skor rata-rata **3,96 (Puas)**

3. Kepuasan pemustaka terhadap kondisi fisik buku skor rata-rata **3,96**
(**Puas**)
4. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi umum skor rata-rata **4,03**
(**Puas**)
5. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi fiksi skor rata-rata **3,96**
(**Puas**)
6. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid skor rata-rata **2,76**
(**Netral**)
7. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah skor rata-rata **2,8**
(**Netral**)
8. Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus skor rata-rata **2,2**
(**Tidak Puas**)

Jadi jumlah keseluruhan dari hasil pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 8 yaitu: **3,45** Di mana hasil dari skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval **3,43 – 4,23**.

Jadi kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap koleksi bahan pustaka Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Walaupun masih ada beberapa kekurangan seperti pada indikator Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi tabloid, Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi majalah, dan Kepuasan pemustaka terhadap jenis koleksi kamus.

5.1.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:

1. Pada pernyataan mudah dan cepat dalam menemukan koleksi yang berada pada rak Perpustakaan Keliling skor rata-rata **2,36 (Tidak setuju)**,
2. Pada pernyataan koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka skor rata-rata **3,13 (Ragu-ragu/Netral)**,
3. Pada pernyataan Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru) skor rata-rata **2,8 (Ragu-ragu/Netral)**,
4. Pada pernyataan waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00-10.00WIB di Kambang Iwak pukul 7.30-9.30 WIB) skor rata-rata **3,2 (Ragu-ragu/Netral)**,
5. Pada pernyataan jadwal keliling (hari senin sampai kamis ke sekolah dan hari sabtu ke Kambang Iwak) skor rata-rata **3,7 (Setuju)**,
6. Pada pernyataan nyaman berada di lingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling skor rata-rata **4.5 (Sangat Setuju)**,

Jadi jumlah keseluruhan dari hasil penjumlahan pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 6 yaitu: **3,28** Di mana hasil dari skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval **3,43 – 4,23**. Jadi kesimpulannya pemustaka **Setuju** terhadap pernyataan-pernyataan pada faktor-

faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan dan koleksi bahan pustaka pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Walaupun masih ada beberapa kekurangan seperti pada pernyataan mudah dan cepat dalam menemukan koleksi yang berada pada rak, koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru), waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00-10.00 WIB di Kambang Iwak pukul 7.30-9.30 WIB).

5.2 Saran

Sebagai sumbangan saran untuk menambah pengetahuan khususnya dalam Ilmu Perpustakaan, dan agar semakin menarik minat kunjung pemustaka pada Perpustakaan Keliling, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang perlu mempertahankan:

1. Tingkat kecerdasan masyarakat yang dilayani dan kebutuhan, Kebutuhan dan lingkungan masyarakat,
2. Rasio koleksi yang dilayankan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang adalah 60% no-fiksi dan 40% fiksi,
3. Perawatan pemeliharaan, kebersihan dan kerapihan koleksi Perpustakaan Keliling harus selalu dipertahankan.
4. Pustakawan atau staf perpustakaan perlu mempertahankan keramahan, kesopanan, peduli terhadap pemustaka, serta kreatif dalam melakukan pelayanan.

Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang perlu memperhatikan:

1. Koleksi kamus perlu ditambah, koleksi koran perlu diadakan, koleksi tabloid dan majalah perlu diperhatikan tingkat kemutakhirannya.
2. Penempatan koleksi pada rak diharapkan dapat diatur secara sistematis dengan memperhatikan kemudahan akses untuk pemustaka dalam memanfaatkan koleksi.
3. Pengembangan koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan tingkat pengetahuan masyarakat dan kemajuan IPTEK.
4. Sarana dan prasarana seperti televisi, komputer dan sarana elektronik lainnya diharapkan bisa dimanfaatkan.

Daftar Pustaka

Sumber Dari Buku:

- Drs. Pawit M. Yusup, M.S. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Drs. Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Fransisca Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Iqbal Hasan. *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011.
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pintu Book Publisher. 2009.
- Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional. 2013.
- Perpustakaan Nasional RI. *Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta: Perpustakaan Nasional. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Suharto Abdul Majid. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press. 2009.
- Suharyanto. *Serba-serbi Koleksi Perpustakaan Pengelolaan Peta, Rekaman Suara, Rekaman Video, dan Sumber Elektronik (E-Resources)*. Pare, Kediri, Jawa Timur: FAM Publication. 2015.
- Sutarno NS.2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto. Kompas, 21 September 2002.

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Raden Fatah Palembang. 2013.

Tony Wijaya. *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olahan & interpretasi data penelitian skripsi*. Yogyakarta: Cahaya Atma. 2011.

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Sumber Dari Skripsi:

Aria Hermawan. "Pengaruh Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul Terhadap Minat Baca Siswa SD Muhammadiyah Derman Bambanglipuro Bantul. *Tesis*. Yogyakarta: UIN Sunan KaliJaga Yogyakarta. Diunduh: Palembang, 28 Desember 2017. 17.59 WIB.

Dwi Julyanti. "Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes,". *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah. 2010. Diunduh: Palembang, 28 Desember 2017. 17.59 WIB.

Fatmawati A. Rakib. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)," *Skripsi*. Ternate. Journal Volume II. No.4 Tahun 2013. Diunduh: Palembang, 02 Januari 2018, 12.24 WIB.

Nasrullah. "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran," *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2010. Diunduh: Palembang, 02 Januari 2018, 12.24 WIB.

Sumber Dari Wawancara Pribadi:

Wawancara Pribadi dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md. Palembang, Selasa, 1 Agustus 2017.

Sumber Dari Internet:

Sutarsyah. *Analisis Kepuasan Pemustaka Kebun Raya Bogor*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 2 No. 1. Hlm 18. Diakses: Palembang, 18 Desember 2017.

(PERWALI) No. 64 Tahun 2016", Diakses: Palembang, 12 Januari 2018 dari <https://peraturan.bpk.go.id>

Kantor Berita RMOL SUMSEL. Diakses: Palembang, Rabu, 19 April 2017, 20:52:00 WIB

<https://www.kbbi.web.id>, Diakses: Palembang, 1 Januari 2018.

Lampiran 1 : Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Yesi Kurnia NIM: 1554400100 lahir di Banyuasin, 06 Januari 1995. Alamat tempat tinggal di Jln. Palembang-Betung, Km. 25 Desa Talang Kemang, Kecamatan Rantau Bayur, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan. Anak ke dua dari tiga bersaudara, nama Ayah Bejo Haryadi dan Ibu Kawijah. Riwayat pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Talang Kemang pada tahun (2001-2007), kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Banyuasin III pada tahun (2007-2010), kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Talang Kelapa pada tahun (2010-2013), dan menempuh pendidikan Strata 1, di Fakultas Adab dan Humaniora, Program Studi Ilmu Perpustakaan, UIN Raden Fatah Palembang pada tahun (2013-2018) pada tahun 2016 semester 7 pernah mengikuti PPL (Praktek Penelitian Lapangan) di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia selama 1 bulan. Karya tulis ilmiah berjudul: Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Responden : Ibu Octariana Hapsari, A.Md

Tempat : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang

Hari,Tanggal : Selasa, 1 Agustus 2017

Waktu : 10.00 WIB

PERTANYAAN

1. Ada berapakah mobil Perpustakaan Keliling yang dimiliki Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang?
2. Di mana sajakah tempat-tempat yang dikunjungi oleh mobil Perpustakaan Keliling?
3. Berapakah koleksi yang ada didalam mobil Perpustakaan Keliling?
4. Di mana saja mobil Perpustakaan Keliling rutin melakukan pelayanan?
5. Di mana mana saja letak koleksi bahan pustaka yang berada dalam mobil Perpustakaan Keliling?
6. Kapan waktu pelayanan Perpustakaan Keliling dilaksanakan?

| | |
|--------------------|---|
| Nama | : |
| Asal sekolah/ Umum | : |
| Jenis Kelamin | : |

Lampiran 3 : Kuesioner

KUESIONER (ANGKET)**PENGANTAR**

Angket ini bertujuan untuk mengumpulkan data, guna menyelesaikan tugas akhir skripsi penulis dengan judul *“Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang”*.

Atas kesediaan Pemustaka untuk mengisi dan menjawab pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan ikhlas, maka penulis mengucapkan terimakasih.

PETUNJUK

1. Isilah angket dibawah ini sesuai dengan pendapat Anda.
2. Bacalah setiap pertanyaan di bawah ini dengan baik dan berilah tanda ceklis (√) sesuai jawaban responden.
3. Pernyataan “sangat tidak puas (STP)” diberi nilai 1, Pernyataan “tidak puas(TP)” diberi nilai 2, Pernyataan “netral (N)” diberi nilai 3, Pernyataan “puas (P)” diberi nilai 4 dan Pernyataan “sangat puas (SP)” diberi nilai 5.
4. Pernyataan 1. SS = sangat setuju diberi skor 5, ST = setuju diberi skor 4. RG = ragu-ragu diberi skor 4. KS = kurang setuju diberi skor 3, TS = tidak setuju diberi skor 1.

PERTANYAAN KEPUASAN TERHADAP KOLEKSI BAHAN PUSTAKA**JAWABAN**

| No. | PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|-----|---|----------|---------|--------|--------|---------|
| | | STP 1 | TP 2 | N 3 | P 4 | SP 5 |
| 1. | Puaskah saudara dengan kelengkapan subjek koleksi karya cetak yang ada pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 2. | Puaskah saudara dengan jumlah koleksi yang ada pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 3. | Puaskah saudara dengan kondisi fisik buku yang ada pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 4. | Puaskah saudara dengan koleksi umum pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 5. | Puaskah saudara dengan koleksi fiksi yang ada pada Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang? | | | | | |
| 6. | Puaskah saudara dengan koleksi tabloid pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 7. | Puaskah saudara dengan koleksi majalah yang ada pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |
| 8. | Puaskah saudara dengan jenis koleksi kamus yang ada pada Perpustakaan Keliling? | | | | | |

“Layanan”**JAWABAN**

| No. | PERTANYAAN | TS | KS | RG | ST | SS |
|-----|---|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Apakah sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memadai? | | | | | |
| 2. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang berpenampilan rapi dan professional? | | | | | |
| 3. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan? | | | | | |
| 4. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang membimbing pada saat Anda mengalami kesulitan dalam menelusur informasi? | | | | | |
| 5. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling cepat tanggap dalam menangani keluhan? | | | | | |
| 6. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani? | | | | | |
| 7. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sopan saat melayani Anda? | | | | | |
| 8. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang ramah saat melayani Anda? | | | | | |
| 9. | Apakah petugas Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang memahami kebutuhan Anda di perpustakaan? | | | | | |

PERTANYAAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA**JAWABAN**

| No. | PERTANYAAN | TS | KS | RG | ST | SS |
|-----|--|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Mudah dan cepat dalam menemukan koleksi yang berada pada rak Perpustakaan Keliling. | | | | | |
| 2. | Koleksi yang dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. | | | | | |
| 3. | Perpustakaan Keliling mengutamakan kemutakhiran koleksi (koleksi terbaru). | | | | | |
| 4. | Waktu yang diperlukan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi pada pelayanan Perpustakaan Keliling 1-2 jam (jam pelayanan di sekolah pukul 09.00-10.00WIB di Kambang Iwak pukul 7.30-9.30 WIB). | | | | | |
| 5. | Jadwal keliling (hari senin sampai Kamis ke sekolah dan hari Sabtu ke Kambang Iwak). | | | | | |
| 6. | Nyaman berada di lingkungan pelayanan Perpustakaan Keliling. | | | | | |
| 7. | Petugas melayani pemustaka yang datang dengan ramah, sopan dan peduli. | | | | | |

Lampiran 4 : Surat Keputusan (SK) Dekan Fakultas Adab dan Humaniora



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 353480 website : www.radenfatah.ac.id

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG**

NOMOR : B-1918 /Un.09/IV.02/PP.01/11/2017

Tentang

**PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG**

- MENIMBANG**
1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
 2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
 3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan a.n. *Yesi Kurnia*, tanggal, 14 November 2017

- MENGINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
 2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
 3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
 4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
 5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
 6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:
Pertama

: Menunjuk Saudara:

| N A M A | N I P | Sebagai |
|--------------------------|-----------------------|---------------|
| Drs. Masyhur, M.Ag. | 19671211 199403 1 002 | Pembimbing I |
| Misroni, S.Pd.I., M.Hum. | 19830203 201403 1 001 | Pembimbing II |

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab Saudara:

N a m a : Yesi Kurnia
N I M : 1554400100
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi :

“Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang”

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 21 November 2017 s/d 21 November 2018

- Kedua** : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 21 November i 2017
Dek an,

Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Lampiran 5 : Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 371 /Un.09/IV.1/PP.01/ 03 /2018
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kota Palembang
di Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/observasi kepada mahasiswa kami sbb:

| No | Nama/NIM | Jurusan/ Prodi | Tempat Penelitian/ observasi | Judul Penelitian/ data yang dicari |
|----|---------------------------|----------------------|---|--|
| 1 | Yesi Kurnia 1554400100 | Ilmu Perpustakaan | Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang | Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang |

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : 01 Maret s.d. 30 Mei 2018

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 01 Maret 2018



Huda, M.Ag, M.A
NIP. 197014112000031002

Lampiran 6 : Surat Pengantar Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Palembang



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PALEMBANG
JL. LUNJUK JAYA NOMOR 3 – DEMANG LEBAR DAUN PALEMBANG
TELPON (0711) 368726
Email : badankesbang@yahoo.co.id

Palembang, 9 Maret 2018

Nomor : 070/300 / BAN.KBP / 2018
 Sifat : -
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian/Pengambilan data

Kepada Yth
 Kepala Badan Arsip,Perpustakaan,Dokumentasi
 Kota Palembang.

di-
 Palembang.

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Nomor : B-418/Un.09/IV.I/PP.01/03/2018 Tanggal 7 Maret 2018 perihal tersebut diatas, dengan ini diberitahukan kepada saudara bahwa :

| No. | Nama | NIK | Kegiatan |
|-----|-------------|------------|--|
| 1. | Yesi Kurnia | 1554400100 | Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka Pada Layanan Perpustakaan Keliling di Badan Arsip,Perpustakaan Dokumentasi Kota Palembang. |

Untuk melakukan Pengambilan Data secara langsung.
 Lama Pengambilan Data : 9 Maret s/d 9 Agustus Juli 2018

Dengan Catatan :

1. Sebelum melakukan penelitian/survey/riset terlebih dahulu melapor kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak diizinkan menanyakan soal politik, dan melakukan penelitian/survey/riset yang sifatnya tidak ada hubungan dengan judul yang telah diprogramkan.
3. Dalam melakukan penelitian/survey/riset agar dapat mentaati peraturan perundang-undangan dan adat istiadat yang berlaku di daerah setempat.
4. Apabila izin penelitian/ survey/riset telah habis masa berlakunya, sedang tugas penelitian/survey/riset belum selesai maka harus ada perpanjangan izin.
5. Setelah selesai mengadakan penelitian/survey/riset diwajibkan memberikan laporan tertulis kepada Walikota Palembang melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Kota Palembang.

Demikian untuk dimaklumi dan untuk dibantu seperlunya.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
 POLITIK KOTA PALEMBANG
 KEPALA BIDANG KESATUAN BANGSA



HERIWAN ALASKA, S.H., M.H.
 NIP. 196209131986031001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden fatah Palembang

Lampiran 7 : Surat Persetujuan Penelitian dari Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kota Palembang



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
JL. JEND. BAMBANG UTOYO, 5 ILIR TELP. 718365
E-mail : Diskarpus.plg@gmail.com, Website : www.barpusdok.palembang.go.id

Palembang, 25 April 2018

Nomor : 070 / 409 / DISKARPUS/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian

Kepada,
Yth. Dekan UIN Raden Patah Fak.Adab dan
Humaniora Palembang.
di-
Palembang

Menindaklanjuti surat Dekan UIN Raden Patah Fak.Adab dan Humaniora Palembang, tanggal 01 Maret 2018 perihal Mohon Izin Penelitian atas nama :

| No | Nama / Nim | Jurusan | Judul Penelitian |
|----|---------------------------|----------------------|--|
| 1. | Yesi Kurnia 1554400100 | Ilmu Perpustakaan | Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka Pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. |

Pada prinsipnya kami tidak berkeberatan menerima Mahasiswi tersebut untuk Penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang terhitung mulai tanggal 01 Maret 2018 s.d 30 Mei 2018.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



**Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
Kota Palembang,**

Ir.H.Gunawan.,M.T.P
Pembina Utama Muda (IV.c)
NIP. 196512181993031003

Lampiran 8 : Daftar Absensi Pengunjung Perpustakaan Keliling


**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

Jalan Bambang Utuyo Kelurahan Silir Palembang Tlp/Fax. 0711-718.365

DAFTAR PENGUNJUNG MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

 SEKOLAH/ALAMAT SEKOLAH : SMPN 07
 HARI/TANGGAL/BULAN/TAHUN : Kamis / 03 Mei 2018

| NO | NAMA | KELAS | PARAF |
|------|----------------------|-------------------|--------------------|
| ⑩ 1 | M. Syarif Farock | Vii 7 | <i>[Signature]</i> |
| ⑦ 2 | M. Verbinan Ramadhan | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| ② 3 | M. Ibtid Putra Agung | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| ⑪ 4 | Jaka Ponanda | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| ③ 5 | Nou Moneka tiara | Vii ⁸ | <i>[Signature]</i> |
| 6 | Yonanda nur Vebby | Vii ⁰ | <i>[Signature]</i> |
| 7 | Indra Saputra | Vii 8 | |
| ① 8 | Nazwa Nabila | Viii ⁹ | |
| 9 | Delima | | |
| 10 | Alin | | |
| 11 | M. Nizar | | |
| 12 | M. Gilang Saputra | | |
| 13 | M. Dwiki | | |
| 14 | M. Daffa | | |
| 15 | Ibrahim Sholeh | | |
| 16 | Riva | | |
| 17 | Della | | |
| 18 | Aliyah N | | |
| ⑤ 19 | Geby | | |
| 20 | Aliyah | | |
| 21 | Nanda Lestari | | |
| 22 | Nuraini | | |
| 23 | Renaliza | | |
| 24 | Tarissa | | |
| 25 | Risti | | |
| 26 | Adinda | | |
| 27 | Rizky | | |
| 28 | Rifky | | |



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jalan Bambang Utuyo Kelurahan: Ilir Palembang Tlp/Fax: 0711-718.365

DAFTAR PENGUNJUNG MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

SEKOLAH/ALAMAT SEKOLAH : SMPN 07

HARI/TANGGAL/BULAN/TAHUN : Kamis 03 Mei

2018

| NO | NAMA | KELAS | PARAF |
|----|---------------------|------------------|--------------------|
| 1 | M. Syarif Farock | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| 2 | M. Verdian Ramadhan | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| 3 | M. Ibro Pufra Agung | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| 4 | Jaka Ponanda | Viii 7 | <i>[Signature]</i> |
| 5 | Nouu Maretha Elara | Vii ^o | <i>[Signature]</i> |
| 6 | Yonanda Nur Vebby | Vii ^o | <i>[Signature]</i> |
| 7 | Indra Saputra | Vii 8 | |
| 8 | Nazwa Nabila | | |
| 9 | Delima | | |
| 10 | Alin | | |
| 11 | M. Nizzar | | |
| 12 | M. Gilang Saputra | | |
| 13 | M. Dwiki | | |
| 14 | M. Daffa | | |
| 15 | Ibrahim Sholeh | | |
| 16 | Riva | | |
| 17 | Della | | |
| 18 | Aliyah H | | |
| 19 | Geby | | |
| 20 | Aliyah | | |
| 21 | Nanda Lestari | | |
| 22 | Nuraini | | |
| 23 | Renalizza | | |
| 24 | Tarissa | | |
| 25 | Risti | | |
| 26 | Adinda | | |
| 27 | Rizky | | |
| 28 | Ricku | | |



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jalan Bambang Utoyo Kelurahan 5 Ilir Palembang Tlp/Fax. 0711- 718 365

DAFTAR PENGUNJUNG MOBIL PERPUSTAKAAN KELILING

SEKOLAH/ALAMAT SEKOLAH : KAMBANG KEAN
HARI/TANGGAL/BULAN/TAHUN : 2017

| NO | NAMA | KELAS | PARAF |
|----|--|--------------------------|-------|
| 1 | A. Barusa Veto Dabely | VI ^{SD} Kambang | kejo |
| 2 | M. RIEZKY AL-ANBIYA | VI - 10 - | Amj |
| 3 | Sheren Davilla RasYah | VI - 10 - | Amj |
| 4 | Nathasya Dwi C. | VI - 10 - | Amj |
| 5 | Dhea Ramadhani | VI | Amj |
| 6 | Nadia Ramadhani | VI | Amj |
| 7 | Velyra Putri R. | VI | Amj |
| 8 | Adinda Marsya P. | VI | Amj |
| 9 | NADIA ADINA.F | VI | Amj |
| 10 | Laila Fieghea.v. | VI | Amj |
| 11 | NY. ALIFIA t | VI | Amj |
| 12 | VIO IETRA M | VI | Amj |
| 13 | M.FADHIL RASYID | VI | Amj |
| 14 | AISYAH | V | Amj |
| 15 | FATIMAH | IV | Amj |
| 16 | WARID | I | Amj |
| 17 | Bayu | Umum | Amj |
| 18 | RIZKAH | Umum | Amj |
| 19 | Dr. Rizal SE, SEI, M.EC. Phd. Al-Hafid | Umum | Amj |
| 20 | M. SUGIOWO. SH. M.H. M.Pd | Umum | Amj |
| 21 | Ustad Budi SE. Cc | Umum | Amj |
| 22 | Sepja harinicans | VI.C | Amj |
| 23 | Nikita Calista.S | VI.B | Amj |
| 24 | Agus Noprianto | Umum | Amj |
| 25 | felix | SD | Amj |
| 26 | | | |
| 27 | | | |

Lampiran 9 : Kartu Bimbingan, Pembimbing I



KEMENTERIAN AGAMA RI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

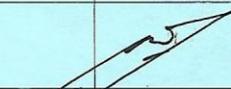
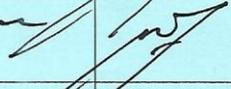
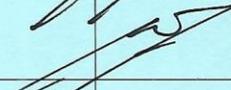
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Yesi Kurnia
 NIM : 1554400100
 PEMBIMBING I : Drs. Masyhur, M. Ag.
 JUDUL SKRIPSI : Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka
pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kota Palembang.

| No. | Hari/ Tanggal | Permasalahan | Paraf |
|-----|---------------|--|-------|
| 1 | 1 / 12 2017 | Kumpulkan Bab I Perbaiki semua saran & catatan! | PS |
| 2 | 4 / 12 2017 | Perbaiki semua saran dan catatan! | PS |
| 3 | 15 / 12 2017 | Ace Bab I lanjutkan! | PS |
| 4 | 29 / 12 2017 | Perbaiki semua saran dan per catatan! | PS |
| 5 | 2 / 11 2018 | Ace Bab II lanjutkan! | PS |
| 6 | 22 / 11 2018 | Perbaiki semua saran dan catatan! | PS |
| 7 | 15 / 12 2018 | Perbaiki semua saran dan catatan! | PS |

| No. | Hari/ Tanggal | Permasalahan | Paraf |
|-----|-----------------|---|---|
| 8 | 22/ 2018 / 2 | Ace Bab III Lanjutan! |  |
| 9 | 8/ 2018 / 5 | Konsultasi Bab IV Perbaiki xsmi dan & akhir! |  |
| 10 | 23/ 2018 / 5 | Perbaiki xsmi dan & catatan! |  |
| 11 | 28/ 2018 / 5 | Ace Bab IV & V siap diujikan! |  |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Palembang, 28. Mai 2018
Pembimbing I,


Drs. Masykur, M.Ag.
NIP. 19671211 199403 1 002

Lampiran 10 : Kartu Bimbingan, Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA RI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

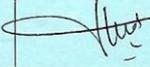
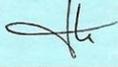
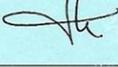
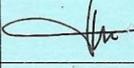
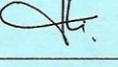
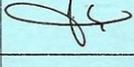
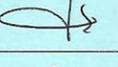
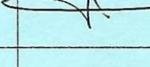
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: prodi.perpus@gmail.com

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Yesi Kurnia
 NIM : 1554400100
 PEMBIMBING II : Misroni, S.Pd.I., M.Hum.
 JUDUL SKRIPSI : Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka
pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kota Palembang

| No. | Hari/ Tanggal | Permasalahan | Paraf |
|-----|---------------|---|-------|
| 1 | 12-DES-2017 | # Teori tly informasi (Evolusi) mana terlebih tajam # Pemustaka yg di maksud ?? | |
| 2 | 20-1-2018 | # Rona kerangka teori kuantal do # tambah teori mana yg ak sejati paku | |
| 3 | 26-1-2018 | # Kerangka teori paku di Cermati # Teori paku di jen t paku | |
| 4 | 20-2-2018 | # Masalah pemustaka dan papyrus t sudi di Cermati dan di fildukung | |
| 5 | 5-3-2018 | acc. BAB I lanjut BAB II | |
| 6 | 21-3-2018 | # Sistemasi tinjauan literature di lakukan # Revisi sistim tulisan | |
| 7 | 26-3-2018 | # Pertanyaan dg konten fakri perpustakaan keliling | |

| No. | Hari/ Tanggal | Permasalahan | Paraf |
|-----|---------------|--|---|
| 8 | 6/4 2018 | lanjut ke BAB II |  |
| 9 | 10/4 2018 | Tambahkan Gambar tentang Topik Umm & Kesiapan apa yg dilakukan |  |
| 10 | 18/4 2018 | urgensi Topik blm terhang secara Klear di BAB III |  |
| 11 | 25/4 2018 | ACC BAB II lanjut ke BAB IV |  |
| 12 | 7/5 2018 | Penulis tsj Revisi hasil blm Real. & Kelengkapan g teori & di mana penerapannya |  |
| 13 | 21/5 2018 | ACC BAB IV lanjut ke BAB IV Sebaiknya Parbaiki Revisi BAB IV |  |
| 14 | 23/5 2018 | ACC BAB V. # buat halaman cover & abstrak di |  |
| 15 | 1/6 2018 | ACC untuk ujian tahunan & lanjut ke Revisi 1 |  |
| | | | |
| | | | |

Palembang, 1 Juni 2018
Pembimbing II,



MISRONI, S.Pd., M. Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

Lampiran 11 : Dokumentasi Foto Penelitian

DOKUMENTASI

Gambar 1: Koleksi di dalam Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang



Sumber: Dokumentasi, Palembang 1 Agustus 2017.

Gambar 2: Wawancara dengan Ibu Octariana Hapsari, A.Md.



Sumber: Dokumentasi, Palembang, Selasa, 1 Agustus 2017 pukul 10.00 WIB.

Dokumentasi pada saat observasi dan pembagian angket di Kambang Iwak (KI)

Gambar: 3



Gambar: 4



Gambar: 5



Gambar: 6



Gambar: 7

Gambar: 8



Dokumentasi pada saat observasi dan pembagian angket di SMP Negeri 07 Palembang

Gambar: 9



Gambar: 10



Gambar: 9



Gambar: 10



Gambar: 11



Gambar: 12



Gambar: 13



Gambar: 14



Lampiran 12 : Surat Keterangan Plagiat



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp.: (07110 353480 website : www.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN PLAGIAT

Assalamu'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan dibawah ini team plagiarisme menyatakan bahwa :

Nama : Yesi Kurnia

Nim : 1554400100

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Hasil Plagiarisme : 15,9%

Judul : "Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Bahan Pustaka pada Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang"

Telah melakukan cek plagiarisme skripsi sesuai dengan semestinya dan bisa melanjutkan dalam bentuk Karya Ilmiah (Skripsi) pada 04 Juni 2018.

Demikin surat ini dibuat dengan sebenarnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, 04 Juni 2018
Team Plagiarisme,

Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 197701142003121003