

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini informasi merupakan salah satu kebutuhan mendasar dalam kehidupan manusia. Setiap orang bersaing untuk lebih cepat mendapatkan, mengetahui informasi yang ada dan sedang berkembang agar tidak ketinggalan informasi. Informasi yang dibutuhkan masyarakat sangat beragam. Semakin hari kebutuhan informasi tersebut semakin banyak, sehingga perpustakaan sebagai tempat informasi bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan informasi tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut perpustakaan menyediakan informasi berupa koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan. Sehingga koleksi tersebut akan dibutuhkan dan dimanfaatkan dengan sebaik mungkin oleh pengguna perpustakaan.

Perpustakaan akan berfungsi maksimal jika semua informasi yang ada terutama koleksi dapat dimanfaatkan secara optimal dan efisien oleh pengguna. Sebagaimana tujuan dari sebuah perpustakaan adalah mendayagunakan koleksi yang dimiliki agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh penggunanya. Karena tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai maka perpustakaan tidak akan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemakainya.¹

¹ Nurlaela, Fitria Diah. 2010. *Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Koleksi Berdasarkan Pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Daerah Kabupaten Kebumen*, 2010. h.2. <http://digilib.uin-suka.ac.id/5514/1/BAB%20I%2C%20V.pdf>. Di akses pada tanggal 11 April 2018.

Salah satu penyebab belum optimalnya peran perpustakaan adalah anggaran yang tidak cukup untuk melakukan pengembangan koleksi maupun pengembangan teknologi informasi.² Seringkali koleksi yang tersedia di perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini berdampak pada berkurangnya pengunjung perpustakaan. Selain itu, koleksi yang berdaya guna bagi pemustakanya bergantung pada kesesuaian informasi yang diinginkan oleh pemustaka karenanya koleksi yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Koleksi merupakan unsur vital di sebuah perpustakaan. Jadi, koleksi bahan pustaka merupakan wadah informasi yang dituangkan ke berbagai bentuk media untuk dilayankan kepada pengguna perpustakaan. Perpustakaan harus dapat mengelola informasi dengan baik agar mendapatkan titik temu antara koleksi yang tersedia dengan kebutuhan pemustaka. Kebutuhan pemustaka dengan koleksi yang tersedia yang ada di perpustakaan harus dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, karena disamping jumlah sumber informasi yang membludak dan bervariasi kebutuhan pemustaka tentulah beragam. Koleksi harus berdasarkan kepada kebutuhan pengguna, demi memuaskan kebutuhan yang sangat beragam dalam pemanfaatannya karena jika tidak berdasarkan kepada kebutuhan pemustaka koleksi yang telah ada akan menjadi sia-sia saja.

² Abdul Rahman Saleh, *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2011), h.52.

Kepuasan pemustaka akan diperoleh apabila koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan harapan dari pengguna perpustakaan, yaitu mendapatkan koleksi sesuai yang diinginkan. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang di harapkannya.³

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan atau pemustaka telah semakin besar, persaingan semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, yang menyebabkan setiap perpustakaan harus menempatkan pada kepuasan pelanggan/ pemustaka sebagai tujuan utama. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.⁴

Kepuasan pemustaka diperoleh apabila koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan harapan dari pengguna perpustakaan, yaitu mendapatkan koleksi bahan pustaka sesuai yang diinginkan. Kepuasan pemustaka menjadi tujuan utama dari pelayanan yang berbasis pemustaka, dimana perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustakanya, salah satunya adalah dengan menyediakan koleksi di perpustakaan.

³ Kurniawan Irine, *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga di Jawa Timur*, (Surabaya: Naskah Publikasi PKP, 2009), h.p.61.

⁴ Vivit Wardah Rufaidah, *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, vol. 20 No.1, 2011.

Pemustaka akan berulang kali datang ke perpustakaan bila mereka puas dengan layanan yang diterimanya. Karena perpustakaan didirikan memang untuk digunakan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin dalam usaha manusia untuk mengembangkan diri, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan mensejahterakan kehidupannya. Oleh karenanya, perpustakaan perlu terus menerus berbenah diri agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin penggunaannya secara memuaskan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau merupakan salah satu perpustakaan umum yang disediakan untuk masyarakat kota Lubuklinggau. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dipilih sebagai lokasi penelitian karena menurut penulis kebutuhan akan informasi pemustaka yang cukup besar serta belum pernah dilakukan penelitian tentang ketersediaan koleksi dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Keberadaan perpustakaan diharapkan dapat membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah. Dari observasi yang penulis lakukan, dalam melaksanakan tugas sehari-hari didukung oleh 5 orang pendidikan khusus (pustakawan), 24 orang pendidikan umum, dan 8 orang tenaga kerja sukarela (TKS). Berdasarkan wawancara dengan salah satu pustakawan, pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau telah mencoba menyediakan koleksi semaksimal mungkin dalam meningkatkan kebutuhan informasi yang terus meningkat, Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau berupaya meningkatkan layanan perpustakaan dengan cara mengembangkan koleksinya.

Menurut SNP (Standar Nasional Perpustakaan) umum bahwa jumlah judul koleksi perpustakaan kabupaten/kota tipe C paling sedikit: 5.000 judul, untuk tipe B paling sedikit: 6.000 judul, dan tipe A paling sedikit: 7.000 judul.⁵ Sedangkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau saat ini mempunyai koleksi tercetak sebanyak 28.135 judul dan 83.050 eksemplar.⁶ Dengan demikian koleksi yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau telah memenuhi standar koleksi perpustakaan umum.

Dengan keadaan koleksi tersebut apakah perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang besar sehingga adanya kepuasan serta dengan jumlah koleksi tersebut belum tentu semuanya berkualitas, relevan, lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat kota Lubuklinggau. Untuk melihat apakah koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau telah dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dan kepuasan pemustaka maka penulis berusaha menjelaskan dari sudut pandang pemustaka.

Kepuasan bagi pemustaka menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan layanan dan kepuasan sangat diharapkan sehingga koleksi dapat dimanfaatkan secara maksimal. Berdasarkan realitas di atas dan data yang dipaparkan di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengkaji penelitian ini,

⁵ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2007, <https://goeroendesofiles.wordpress.com>, Di akses pada tanggal 25 November 2018

⁶ Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau Tahun 2018

dengan menggunakan kajian **“Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau?
3. Adakah hubungan yang signifikan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Sesuai dengan masalah diatas, maka penulis membatasi dalam penulisan penelitian ini yang berkaitan dengan ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui tingkat ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
 - c. Untuk mengetahui adakah hubungan yang signifikan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
2. Manfaat penelitian
- a. Teoritis
 - 1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi semua masyarakat yang membaca.
 - 2) Memberikan sumbangan informasi bagi semua pihak sebagai acuan dan bahan perbandingan di masa yang akan datang.
 - b. Praktis
 - 1) Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis untuk lebih mengerti mengenai hubungan ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
 - 2) Bagi pemustaka penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

- 3) Bagi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan dalam menyediakan bahan koleksi.
- 4) Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terutama berkaitan dengan penyediaan bahan pustaka.

1.5 Tinjauan Pustaka

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

Abdul Ghaffar dalam skripsinya yang berjudul “Relevansi Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dengan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kotabaru”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana relevansi antara ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kotabaru. Berdasarkan tabel frekuensi dan persentase dari hasil pengolahan data tentang ketersediaan koleksi perpustakaan, jika dirata-ratakan ada 55 responden atau 87,59% yang menyatakan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan di perpustakaan BPAD Kotabaru sudah baik. Dari hasil uji korelasi, maka dapat diketahui nilai korelasi variabel ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka sebesar 0,386 (positif) dengan nilai signifikan atau p-

value sebesar 0,002 artinya ada hubungan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka. Sesuai dengan hasil uji korelasi product moment pearson, nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi yang rendah (0.21-0.40). Berdasarkan pedoman korelasi product moment pearson maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kotabaru.⁷

Lailatus Sa'diyah dalam tesisnya yang berjudul "Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Kepuasan Pemustaka Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Mahasiswa)" Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (menurut persepsi mahasiswa). Ketersediaan koleksi di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan lengkap dengan nilai rata-rata adalah 2,73. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan baik dengan nilai rata-rata adalah 2,76. Adanya hubungan yang kuat antara ketersediaan koleksi dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal ini

⁷ Abdul Ghaffar dalam skripsinya yang berjudul "Relevansi Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dengan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kotabaru" <http://repositori.uin-alauddin.ac.id> di akses pada tanggal 22 Maret 2018.

ditunjukkan dengan koefisien korelasi 0,721 dan nilai signifikan hitung 0,000.⁸

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan diatas ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang ketersediaan koleksi dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi sedangkan penelitian ini di lakukan di perpustakaan umum dan juga lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini juga membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, oleh karena itu alasan penulis mengangkat judul ini karena belum pernah ada yang menelitinya.

1.6 Kerangka Teori

1. Pengertian Perpustakaan

Kata perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Pengertian perpustakaan yang lebih umum menurut Sutarno adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung sendiri yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan digunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.⁹

⁸ Lailatus Sa'diyah dalam tesisnya yang berjudul "Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Kepuasan Pemustaka Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Mahasiswa)" <http://digilib.uin-suka.ac.id> di akses pada tanggal 23 Maret 2018.

⁹ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 11.

Menurut Sulisty-Basuki, perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian, atau sub bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan.¹⁰ Sedangkan definisi perpustakaan yang dikemukakan oleh perpustakaan Nasional RI adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang-kurangnya seorang pustakawan, ruangan/tempat khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang- kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis dan misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola menurut sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat pengguna.¹¹

Dari berbagai definisi di atas, menurut Sutarno sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu seperti (1) tersedianya ruangan/gedung yang diperuntukkan khusus untuk perpustakaan, (2) adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya, (3) adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai, (4) adanya komunitas masyarakat pemakai, (5) adanya sarana dan prasarana yang diperlukan, (6) diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.¹²

2. Pengertian Perpustakaan Umum

¹⁰ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h.1.

¹¹ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992).

¹² Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 12.

Perpustakaan umum merupakan salah satu lembaga pendidikan bagi masyarakat. Perpustakaan umum menyediakan koleksi buku, bahan cetakan, serta rekaman. Perpustakaan ini dapat dikunjungi oleh siapa saja mulai dari anak – anak, remaja, dewasa sampai lanjut usia baik laki laki maupun perempuan. Menurut Sutarno “Perpustakaan Umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat”.¹³

Berbeda dengan Sjahrial-Pamuntjak menyatakan perpustakaan umum adalah “Perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain dari koleksi perpustakaan dapat dengan cuma – cuma atau dengan membayar iuran sekedar sebagai tanda keanggotaan dari perpustakaan tersebut”.¹⁴ Sedangkan Soetminah menyatakan ”Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang mempunyai tugas

¹³ Sutarno, NS, *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006, h. 43.

¹⁴ Rusina Sjahrial-Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, (Jakarta: Djambatan, 2000), h. 3.

melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, tingkat pendidikan”.¹⁵

Berdasarkan uraian beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum untuk menyediakan informasi sebagai sumber belajar untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, dimana setiap warga masyarakat dapat mengunjungi perpustakaan tanpa membedakan status sosial, karena tugas dari sebuah perpustakaan adalah untuk melayani seluruh lapisan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun ilmu pengetahuan tanpa membedakan tingkat usia, sosial dan pendidikan.

3. Ketersediaan Koleksi

Ketersediaan koleksi di perpustakaan umum hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku. Seperti yang telah tercantum dalam UU No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 24 ayat 2 yang menyebutkan bahwa perpustakaan memiliki koleksi, baik dalam jumlah judul dan eksemplarnya yang mencukupi untuk pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan memiliki koleksi yang memadai, perpustakaan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.¹⁶

Menurut Lasa ketersediaan judul adalah judul-judul koleksi perpustakaan yang benar-benar tersedia/tertulis pada cantuman perpustakaan apabila sewaktu-waktu diakses oleh pemustaka. Berdasarkan

¹⁵ Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), h.34.

¹⁶ Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

uraian tersebut, dijelaskan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan dan disajikan kepada pemustaka untuk untuk memenuhi kebutuhan informasi.¹⁷

4. Pemustaka

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa “Pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.

Sedangkan menurut Wiji Suwarno, “pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)”. Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Menurut Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).¹⁸ Menurut Sutarno perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: pertama upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media yakni atas dorongan dari luar (eksternal) dan kedua, disebabkan oleh makin bertambahnya ilmu pengetahuan, wawasan,

¹⁷ Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005), h. 158.

¹⁸ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sugeng Seto, 2009), h. 80.

kesadaran yang tumbuh dari diri mereka (internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat yang bermuara pada intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

Dalam konteks psikologi, perpustakaan yang baik adalah mempertimbangkan koleksi yang dimiliki berdasarkan pada tingkat perkembangan pemustakanya, misalnya pemustaka di suatu perpustakaan diperkirakan dari usia sekolah dasar, menengah hingga tingkat lanjutan atas maka perpustakaan diharapkan memperhatikan fenomena yang terjadi ini. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kecerdasan pemustaka.

5. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Dalam Kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya.¹⁹ Menurut Richard Oliver dalam Irawan disebut bahwa kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.²⁰ Wilkie dalam Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan pengguna yaitu sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.²¹ Menurut Kotler dalam Rangkuti kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

¹⁹ Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 913.

²⁰ Irawan, Hadi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), h. 3.

²¹ Tjiptono, Fandy, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), h. 102.

sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkan.²²

Dari ketiga teori kepuasan tersebut, dapat diketahui definisi kepuasan pengguna adalah hasil penilaian seseorang yang berupa suatu tanggapan emosional (perasaan puas dan senang) terhadap produk atau jasa yang dirasakannya.

Menurut Bunyamin, informasi yang dikemukakan dan diperoleh dari berbagai sumber belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi yang ditemukan tergantung pada sejumlah faktor antara lain kelengkapan, kecepatan, ketepatan, dan kebaruan informasi, serta tersedianya fasilitas yang dapat dimanfaatkan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap informasi juga tergantung pada kecepatan jasa, banyaknya pertanyaan pengguna yang dapat terjawab, kecepatan informasi, kemuktahiran, luas cakupan informasi, dan kemudahan prosedur pemakaian.²³

Menurut Haryono dalam Sutardji menyatakan bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.²⁴

²² Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 23.

²³ Dalam Jurnal Bunyamin, Vol.12, Nomor 2. 2003. Pemahaman dan Pemanfaatan CD-Rom Teal Oleh Peneliti Oleh Peneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, di akses pada 25 November 2018, <http://pustaka.setjen.pertanian.go.id/publikasi/pp122034.pdf>.

²⁴ Sutardji, dan Sri Ismi Maulidyah, 2006, Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan UmbiUmbian, Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 15, no. 2, 2006, p. 32 – 37,

Untuk melihat apakah perpustakaan telah memberikan pelayanan yang bermutu atau belum maka dapat dilihat melalui kepuasan pemustaka. Kepuasan dari pemustaka menjadi pertimbangan utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, hal ini dikarenakan pemustaka dapat menjadi indikator keberhasilan atas apa yang dilakukan perpustakaan.

1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yaitu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.²⁵ Ditinjau dari pendekatan analisisnya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode korelasi yaitu metode yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan, dan apabila ada seberapa eratny hubungan serta berarti atau tidak hubungan antara dua variabel.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, Jalan Garuda, Kelurahan Bandung Kiri, Kecamatan Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31614.

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.15.

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang berupa angka dan bilangan. Yang mana penelitian ini memerlukan data kuantitatif yang berupa kalimat seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju yang berhubungan dengan ketersediaan koleksi dan kepuasan pemustaka yang ada di perpustakaan.

b. Sumber Data

1) Sumber data primer

Sumber data primer, yaitu data yang di dapatkan dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa di lakukan oleh peneliti.²⁶ Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh dari tempat penelitian berupa kata-kata dan tindakan yang di peroleh melalui observasi terhadap responden.

2) Sumber data skunder

Sumber data skunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁷ Data skunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen yang

²⁶ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 42.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 402.

dapat menunjang penelitian yaitu buku tamu, daftar pengunjung perpustakaan dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi:

a. Observasi

Pengertian observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Observasi sebagai metode pengumpulan data banyak dilakukan untuk mengamati tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati.²⁸

Peneliti mengamati langsung ke lapangan yang berkaitan dengan ketersediaan koleksi, kepusan pemustaka serta kondisi secara umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

b. Angket

Angket adalah alat untuk mengumpulkan data berupa daftar pertanyaan, yang sering disebutkan secara umum dengan nama

²⁸ Farouk Muhammad, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PTIK Press, 2003). h.35.

kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, atau daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap. Dengan cara ini diharapkan peneliti akan memperoleh jawaban dari respon yang langsung dapat diidentifikasi berdasarkan jawaban hasil pertanyaan, beberapa orang memilih jawaban ya atau tidak, setuju atau tidak setuju, ragu-ragu atau tidak didasarkan pada penilaian masing-masing.²⁹

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yang dimana angket ini berisi pertanyaan-pertanyaan dan jawabannya telah disediakan oleh peneliti. Angket berisi 20 pertanyaan yaitu terdiri dari 10 pertanyaan tentang ketersediaan koleksi dan 10 pertanyaan berisi tentang kepuasan. Dalam penelitian ini angket akan disebar ke pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala Likert, yang diberikan score atau bobot yang masing-masing yaitu antara 1-5.³⁰ Yang diberikan pilihan yaitu, pertama, sangat setuju (SS) dengan skor penilaian (5), kedua, setuju (ST) dengan skor penilaian (4), ketiga, ragu-ragu (RG) dengan skor penilaian (3) keempat, tidak setuju (TS) dengan skor penilaian (2), dan kelima, sangat tidak setuju (STS) dengan skor penilaian (1).

²⁹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Gelora Askara Pratama, 2009), h. 93.

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 94.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.³¹

Dokumen yang digunakan sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan sejumlah data yang bersifat tertulis meliputi: sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, visi dan misi, susunan organisasi, tugas dan fungsi, sarana dan prasarana dan struktur organisasi.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³² Jumlah anggota yang terdaftar di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yaitu berjumlah 6121 orang. Tetapi jumlah anggota yang aktif kartunya hanya berjumlah 469 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang aktif kartunya yaitu 469 orang.³³

b. Sampel

³¹ Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h.206.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 80.

³³ Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau Agustus 2018

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁴ Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh data keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi. Berkaitan dengan hal tersebut maka, peneliti mengambil sampel sebanyak 5% dari jumlah anggota perpustakaan, anggota perpustakaan yang aktif berjumlah 469 orang. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

E = error yang di tolelir 5% atau 0,05³⁵

Berdasarkan populasi pemustaka yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sebanyak 469 orang, maka besar sampelnya adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{469}{1 + 469 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{469}{1 + 469 (0,0025)}$$

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 81.

³⁵ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 172.

$$n = \frac{469}{2,1725}$$

$$n = 215,880322$$

n = 215,880322 dibulatkan menjadi 216 responden

Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.³⁶ Peneliti membuat kriteria tertentu siapa yang dijadikan sebagai informan dalam hal ini adalah pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Kriteria yang dimaksud adalah pengunjung yang merupakan anggota perpustakaan daerah kota Lubuklinggau yang berkunjung dan memanfaatkan koleksi perpustakaan daerah kota Lubuklinggau.

Mengingat keterbatasan waktu, biaya yang dimiliki oleh peneliti serta banyaknya anggota populasi perpustakaan, maka peneliti menggunakan *random sampling*. Dengan demikian, setiap pemustaka perpustakaan yang datang untuk membaca dan memanfaatkan koleksi serta fasilitas yang ada di perpustakaan mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel.

5. Teknik Pengolahan

Pengolahan data menurut Hasan meliputi kegiatan sebagai berikut:

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 82.

Editing adalah pengecekan atau pengkoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan lapangan dan bersifat koreksi.

b. *Coding* (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas suatu informasi atau data yang akan di analisis.

c. *Tabulasi* (Penyusunan Data)

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

6. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya alat pengumpulan data dalam suatu penelitian terdiri dari beberapa macam, yaitu tergantung pada sifat penelitian tersebut. Menurut pendapat Sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.³⁷ Sesuai dengan pendapat di atas penulis

³⁷ Sugiyono, *Manajemen Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1997). h.84.

menentukan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner, yang disusun dalam bentuk pernyataan. Menurut Arikunto, kuesioner/angket adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.³⁸

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk checklist. Skala Likert menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:³⁹

Tabel 1.1
Skala pengukuran untuk pernyataan positif dan negatif

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010:94)

7. Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel *Independent* atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah ketersediaan koleksi perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.151.

³⁹ Sugiono, *Metode Peneliian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 94.

- b. Variabel *dependent* atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

Tabel 1.2
Variabel Penelitian

N0.	Variabel	Indikator	No. Item
1.	Ketersediaan Koleksi	Jenis Koleksi	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8
		Kemutakhiran koleksi	7, \9
		Jumlah koleksi	10
2.	Kepuasan	Kelengkapan	6, 8
		Ketepatan	3, 4
		Kebaruan informasi	5, 7, 9
		Ketersediaan informasi	1, 2, 10
Jumlah			20

8. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows versi 20.0*, suatu pengujian dikatakan valid atau sah apabila:

- 1) Jika r hasil positif, serta r hitung $>$ r tabel, maka butir atau variabel valid.

- 2) Jika r hasil tidak positif, serta r hitung $<$ r tabel, maka butir atau variabel tidak valid.

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Variabel (X) Ketersediaan Koleksi

Butir	r_{hitung}	r_{tabel 5%}	Valid / Tidak Valid
X1	0,351	0,138	Valid
X	0,298	0,138	Valid
X3	0,392	0,138	Valid
X4	0,270	0,138	Valid
X5	0,253	0,138	Valid
X6	0,270	0,138	Valid
X7	0,326	0,138	Valid
X8	0,186	0,138	Valid
X9	0,621	0,138	Valid
X10	0,408	0,138	Valid

Sumber : Olahan SPSS Versi 20.0

Tabel 1.4
Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka

No.	r_{hitung}	r_{tabel 5%}	Valid / Tidak Valid
Y1	0,350	0,138	Valid
Y2	0,420	0,138	Valid
Y3	0,328	0,138	Valid

Y4	0,295	0,138	Valid
Y5	0,260	0,138	Valid
Y6	0,342	0,138	Valid
Y7	0,594	0,138	Valid
Y8	0,619	0,138	Valid
Y9	0,510	0,138	Valid
Y10	0,332	0,138	Valid

Sumber : Olahan SPSS Versi 20.0

Dari hasil uji validitas variabel (X) dan variabel (Y) di atas, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis, jika r hitung lebih besar atau sama dengan taraf signifikansi 5% (0,138) maka dinyatakan valid. Jadi tidak semua pernyataan dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Kriteria uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan batas 0,60. Menurut Nunally yang dikutip Ghozali, jika *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60 maka semua butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Dari hasil uji reliabilitas di bawah ini terbukti bahwa nilai *alpha* > dari 0,60 maka secara keseluruhan butir soal tersebut dikatakan reliabel.⁴⁰

Tabel 1.5
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

⁴⁰ Rhicard F Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002), h. 133.

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	20

Dari uji reliabilitas diatas, dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai $\alpha > 0,60$ maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0,738 > 0,60$ maka reliabel.

9. Teknik Analisis Data

a. Uji Prasyarat Analisis

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu data penelitian berdistribusi normal atau tidak.⁴¹ Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Kolomogorov Smirnov Test (KS) pada *SPSS for windows versi 20.0*, apabila signifikan Kolomogorov Smirnov $> 0,05$ maka data yang diuji berdistribusi normal.⁴²

Tabel 1.6
Uji Normalitas

	Ketersediaan _Koleksi	Kepuasan_ _Pemustaka
Ketersediaan_Koleksi Pearson Correlation	1	,390**

⁴¹ M Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, edisi kedua, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), h. 94.

⁴² Sugiarto, *Statistika Ekonomi & Bisnis*, (Tangerang: Universitas Terbuka, 2014), h.5.45.

	Sig. (2-tailed)		,000
	N	216	216
	Pearson Correlation	,390**	1
Kepuasan_Pemustaka	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	216	216

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji correlation peason bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X (Ketersediaan Koleksi) dengan variabel Y (Kepuasan Pemustaka) terlihat dari nilai Sig (p): 0,000 ($p < 0,05$) serta berhubungan secara positif ($r = 0,390$).

2) Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dan variabel terikat berbentuk garis lurus atau tidak. Uji linieritas dalam penelitian dilakukan dengan bantuan SPSS *for windows versi 20.0*. apabila nilai F hitung $<$ F tabel atau nilai signifikansi $>$ 0,05 dapat dikatakan linier.⁴³

Tabel 1.7
Uji Linieritas

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,152	38,405	1	214	,000	8,667	,724

⁴³ Sugiarto, *Statistika Ekonomi & Bisnis*, (Tangerang: Universitas Terbuka, 2014), h.5.18.

The independent variable is Ketersediaan_Koleksi.

Berdasarkan data uji linieritas, didapatkan hasil bahwa data antara variabel X (Ketersediaan Koleksi) dengan variabel Y (Kepuasan Pemustaka) berhubungan secara linear Sig (p) = 0,000 (p < 0,05).

10. Analisis Data Deskriptif

Teknik deskriptif menggunakan mean dan grand mean, digunakan untuk menghitung rata-rata dari variabel ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Perhitungan mean ditentukan dengan cara mengkombinasikan suatu bobot atau nilai tiap jawaban responden pada tiap-tiap butir pernyataan yang diberi nilai, SS=5, ST=4, RG=3, TS=2, STS=1. Adapun rumus mean adalah:⁴⁴

Mean (X) =

$$X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

X : Rata-rata hitung/mean.

$\sum x$: jumlah semua nilai kuesioner

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). h.275.

N : Jumlah responden.

Mean merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk menggambarkan ukuran tendensi sentral.

Grand Mean (X) =

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari awaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor Tertinggi

n = Skor Terendah

b = Skala Penilaian⁴⁵

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

$$RS = \frac{5 - 4}{5}$$

⁴⁵ Bilson Simora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 220.

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skor sklanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,20-5,00 = Sangat Tinggi

3,40-4,20 = Tinggi

2,60-3,40 = Sedang

1,80-2,60 = Rendah

1,00-1,80 = Sangat Rendah

a. Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji korelasi dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment*.⁴⁶

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.183.

Keterangan :

r_{xy} = angka indeks korelasi “r” *product moment*

N = banyaknya responden

ΣXY = jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

ΣX = jumlah seluruh skor X

ΣY = jumlah seluruh skor Y

Tabel 1.8
Pedoman untuk memberikan
interpretasi koefisien korelasi⁴⁷

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2013

Untuk mengetahui jumlah hubungan antara ketersediaan koleksi dengan kepuasan pemustaka, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis *product moment* dan analisis menggunakan *Software versi 20.0*.

Adapun hasil dari perhitungan analisis koefisien korelasi dengan rumus *Pearson Product Moment* menghasilkan data sebagai berikut :

Tabel 1.9
Uji Korelasi
Correlations

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.184.

		Ketersediaan_Koleksi	Kepuasan_Pemustaka
Ketersediaan_Koleksi	Pearson Correlation	1	,390**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	216	216
Kepuasan_Pemustaka	Pearson Correlation	,390**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	216	216

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan Ouput SPSS 20.0

Dari hasil uji korelasi di atas maka dapat diketahui nilai korelasi variabel ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka sebesar 0,390 (positif) dengan nilai signifikan atau *p-value* sebesar 0,000 artinya ada hubungan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pemustaka. Sesuai dengan hasil uji korelasi *product moment pearson*, nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi yang rendah (0.20-0.399).

b. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan menggunakan rumus *pearson product moment*. Pada analisis data ini yang diolah adalah data hasil penjumlahan dari total skor jawaban masing-masing responden. Berikut adalah rumus *product moment*:

- a. Jika r hitung lebih besar ($>$) dari pada r tabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- b. Jika r hitung lebih kecil ($<$) dari pada r tabel maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Dari hasil uji korelasi product moment diketahui bahwa $r_{xy} = 0,390$ berarti hipotesis diterima, karena $0,390 > 0,138$ pada taraf signifikan 5%.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam membahas suatu masalah, penggunaan suatu sistematika sangatlah diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif. Maka dalam pembahasan penelitian ini berpedoman pada Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora dan data yang diperoleh melakukan penelitian dan berdasarkan literatur yang berkaitan dengan aksesibilitas perpustakaan baik yang berasal dari buku maupun dari internet, maka sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

Penelitian ini terdiri dari lima bab, untuk mudah penelitian ini dipahami, maka peneliti membagi secara sistematis menjadi beberapa bab adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN. Merupakan pendahuluan yang terdiri dari daftar latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan batasan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI. Bab ini menjelaskan tentang landasan teori perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum, koleksi perpustakaan,

ketersediaan koleksi, jenis-jenis koleksi, pengembangan koleksi, pemustaka, hak dan kewajiban pemustaka, kepuasan pemustaka, pentingnya kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

BAB III: DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN. Bab ini terdiri dari sejarah singkat perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, sarana dan prasarana, struktur organisasi, koleksi dan sumber daya manusia di perpustakaan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi mengenai hasil data atau temuan yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebar dan diolah.

BAB V : PENUTUP. Berisi kesimpulan mengenai pembahasan dan saran dari hasil penelitian ini yang nantinya bisa menjadi masukan untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.