

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN EDUKASI ANAK  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>TM</sup>  
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA LUBUKLINGGAU, SUMATERA SELATAN**



**SKRIPSI**

Oleh

**DEVI HARTA YANTI**

**NIM 654400023**

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

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Devi Harta Yanti

NIM : 1654400023

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN EDUKASI ANAK MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA LUBUKLINGGAU ”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada Tanggal, 11 Februari 2021

Pembimbing I,



Betty, S. Ag., M.A  
NIP. 19700421 199903 2003

Pembimbing II,



Budhi Santoso, MA  
NIP. 1984061520180 11002

## NOTA DINAS

Perihal

: Skripsi Saudari  
Devi Harta Yanti  
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 naskah skripsi yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN EDUKASI ANAK MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>TM</sup> DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA LUBUKLINGGAU.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Devi Harta Yanti

NIM : 1654400023

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 11 Februari 2021  
Pembimbing I



Bety, S.Ag., M.A.  
NIP.19700421 199903 2 003

## NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari  
Devi Harta Yanti

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 naskah skripsi yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN EDUKASI ANAK MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL<sup>+</sup>™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA LUBUKLINGGAU.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Devi Harta Yanti

NIM : 1654400023

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 11 Februari 2021  
Pembimbing II



Budhi Santoso, M.A  
NIP. 19840615 201801 1002

## **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 ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 11 Februari 2021  
Yang menyatakan.

Devi Harta Yanti  
NIM. 1654400023



## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Harta Yanti  
NIM : 1654400023  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non- Exclusive (Exclusive Royalti Free Right)*** atas karya ilmiah yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-exclusive* ini maka UIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan/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.

Di buat di : Palembang  
Pada tanggal : 11 Februari 2021  
Yang menyatakan,



Devi Harta Yanti  
NIM. 1654400023

## **MOTO DAN DEDIKASI**

*" KESUKSESAN TIDAK AKAN DATANG PADA ORANG  
YANG MALAS"*

*~DEVI HARTA YANTI~*

Hasil Skripsi ini Saya Dedikasikan Kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta (Dafitson dan Widia Wati. T) yang sanantiasa memberikan cinta,kasih sayang serta dukungan penuh serta doa yang tiada henti.
2. Adik semata wayangku yang sangat aku sayangi (Dandi Saputra) yang sanantiasa setia menjadi tempat berkeluh kesah serta selalu memberikan dukungan dan cinta tiada henti.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang sempurna yaitu dengan memberikan akal pikiran serta memberikan rahmat dan Barokah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: **Analisi Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+<sup>TM</sup> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**. Shalawat serta salam yang selalu kita curahkan kepada junjungan kita suri tauladan, kita baginda kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, serta pengikut-pengikutnya yang setia hingga akhir zaman, semoga senantiasa penulisan bisa mendapatkan syafa'atnya. Aamiin Ya Robbal'alamiin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan berbagai pengalaman yang berharga serta dukungan dari para dosen, teman-teman, dan keluarga yang selalu terkenang yang tidak dapat diukur dengan materi atau uang, dan merupakan pelajaran berharga bagi penulis bahwa suatu kesempatan yang kita dapat belum tentu orang lain mendapatkannya juga, karena usaha dan do'a yang tulus dan ikhlas serta tidak terlepas dari peran orang-orang yang berjasa yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan, motivasi, dan bantuan, moral maupun materi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang senantiasa telah membimbing, memberi masukan dan mendukung serta membantu dari awal kuliah sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.

Terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat Iman, Islam, Kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.
5. Ibu Betty, S.Ag., M.A selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Budhi Santoso, MA selaku dosen pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum, selaku sekretaris program studi Ilmu Perpustakaan dan selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat serta arahan kepada penulis serta membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang selalu

memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berkesan selama proses perkuliahan.

9. Ibu Hj. Saleha, SE selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yang telah banyak membantu serta membimbing penulis agar mendapatkan data dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada Bapak dan Ibu tercinta (Dafitson dan Widiawati) yang senantiasa memberi dukungan serta pengorbanan, motivasi, bimbingan, nasehat serta terima kasih telah memberikan bekal ilmu Pengetuhan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas pengorbanan dan kerja keras kalian. Aamiin.
11. Untuk Adikku tercinta Dandi Saputra, terima kasih atas segala dukungan dan cinta yang telah diberikan kepada ayundamu ini.
12. Untuk sahabatku Devi Sagita S. IP, Dinda Putri Meliani S. IP, Azzahra Utari terimakasih telah memberikan pengalaman yang sangat berharga selama menempuh perkuliahan.
13. Untuk teman-teman mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan 2016 baik kelas 16 IPUS C, B, dan juga A terima kasih telah memberikan pengalaman berharga selama menempuh perkuliahan di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
14. Untuk para sahaba PKL di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dan KKN Desa Teloko terimakasih atas pengalamannya.

Akhirnya penulis menyerahkan semua kepada Allah SWT. Semoga amal baik yang kalian berikan akan bernilai ibadah dan dapat pahala di sisi-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khazanah pemikiran serta ilmu pengetahuan dalam pengembangan wawasan berpikir kita semua.

Palembang, 11 Februari 2021



Devi Harta Yanti

## ABSTRAK

Nama : Devi Harta Yanti  
NIM : 1654400023  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2021  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak  
Menggunakan Metode Libqual+™ di Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau  
xiv+92hlm+lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Metode yang digunakan dalam menganalisa data penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini populasi yang dijadikan sampel sebanyak 99 pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan teknik pengambilan sampel yakni menggunakan *random sampling*. dimana pengumpulan data yang dilakukan yaitu menggunakan angket. Hasil analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grandmean*. Berdasarkan hasil analisis data keseluruhan memperoleh *grand mean* 3,87. Nilai tersebut berada pada rentan skala 3,40 – 4,40 yakni tergolong tinggi. Berdasarkan prolehan nilai tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Lubuklinggau sudah berkualitas baik. dan hasil dari penelitian ini ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan yaitu indikator yang memperoleh skor dibawah rata-rata.

**Kata-kata kunci:** *Perpustakaan umum, Kualitas layanan perpustakaan, metode Libqual+™*

## ABSTRACT

Nama : Devi Harta Yanti  
NIM : 1654400023  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2021  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak  
Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup> di Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau  
xv+92hlm+lampiran

This study aimed at analyzing the quality of children's education services using the Libqual + TM method in the Office of Libraries and Archives of the City of Lubuklinggau. This study was the quantitative study. In this study, the population sampled was 99 visitors to the Lubuklinggau City Library and Archives Service. The sampling technique used was random sampling. where data collection is done using a questionnaire. Data analysis was by using the mean and grandmean formula. Based on the results of the overall data analysis, it showed that a grand was 3,87. This value is in the vulnerable scale of 3.40 - 4.40 which is classified as very hig, it can be said that the quality of children's education services at the library and archives Service of Lubuklinggau City is of good quality.

**Keywords:** *Public library, library service quality, Libqual<sup>+</sup>™ method*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING 1 .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING 2.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN DAN GRAFIK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Tinjauan Pustaka.....	8
H. Kerangka Teori.....	12
I. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian.....	14
2. lokasi Penelitian.....	15
3. Sumber Data.....	16
4. Populasi dan Sampel.....	17

5. Teknik Pengumpulan Data .....	20
6. Variabel dan Instrumen Penelitian .....	23
7. Teknik Analisis Data.....	25
9. Uji Validitas Data.....	26
10. Uji Realibilitas .....	28
H. Sistematika Penulisan .....	30

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Perpustakaan .....	29
1. Pengertian Perpustakaan .....	29
2. Perpustakaan Umum .....	29
a. Pengertian Perpustakaan Umum.....	29
b. Tujuan Perpustakaan Umum.....	30
c. Misi Perpustakaan Umum.....	31
c. Fungsi dan Tugas Perpustakaan Umum.....	30
d. Jenis-jenis Kualitas Perpustakaan Umum.....	31
3. Kualitas Layananan.....	29
B. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual <sup>+TM</sup> .....	35

## **BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

A. Sejarah Dispurasip Kota Lubuklinggau.....	44
B. Visi dan Misi Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	46
C. Kepemimpinan Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	47
D. Struktur organisasi Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	48
E. Sumber Daya Manusia Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	51
F. Koleksi Perpustakaan.....	51

G. Sarana dan Prasarana Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	55
H. Hubungan Kerjasama Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	55

#### **BAB IV TEMUAN DAN HASIL ANALISIS DATA**

A. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau .....	60
1. Sub Variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Affect Of Service</i> ).....	68
2. Sub Variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ) .....	74
3. Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> )....	78
4. Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Acces</i> ) .....	82
B. Analisis Aspek Aspek Yang Perlu Ditingkatkan Pada Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau .....	87

#### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	88
B. Saran .....	89

#### **DAFTAR RUJUKAN .....**

#### **BIODATA PENULIS**

#### **LAMPIRAN**

#### **DOKUMENTASI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Variabel Penelitian.....	23
Tabel 1.2 : Item-item Penelitian .....	24
Tabel 1.3 : Skala Penelitian .....	25
Tabel 1.4 : Uji Validitas Variabel .....	27
Tabel 1.5 : Uji Realibilitas Variabel .....	28
Tabel 3.1 : Periode Kepemimpinan Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	53
Tabel 3.2 : Daftar SDM Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	54
Tabel 3.3 : Daftar Jumlah Koleksi Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	55
Tabel 3.4 : Daftar Jenis Bangunan, Sarana prasarana Dispurasip .....	55
Tabel 3.5 : Daftar Jenis Prasarana Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	56
Tabel 4.1 : Pengukuran Skala Likert .....	64
Tabel 4.2 : Uji Validitas Variabel .....	65
Tabel 4.3 : Uji Realibilitas Variabel .....	66
Tabel 4.4 : Skala Penilaian .....	67
Tabel 4.5 : Pustakawan Memberikan Penjelasan Yang Baik Pada Saat Berkunjung ke Layanan Edukasi Anak.....	68
Tabel 4.6 : Pustakawan Harus Selalu Tanggap Membantu Ketika Pemustaka Mengalami Kesulitan Pada Saat Ketika Mereka Berada Pada Layanan Edukasi Anak.....	69
Tabel 4.7 : Pustakawan Harus Mampu Menjawab Pertanyaan Yang Saya Ajukan.....	70
Tabel 4.8 : Analisis Sub Variabel Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Affec Of Service</i> ) .....	71
Tabel 4.9 : Fasilitas Belajar Dan Bermain Yang Digunakan Dalam Konsisi Baik.....	72
Tabel 4.10 : Adanya Ruangan Khusus Untuk Layanan Edukasi Anak.....	73
Tabel 4.11 : Kondisi Perpustakaan Yang Senantiasa Bersih, Rapi, Dan Dijaga Dengan Baik Hingga Kondusif untuk Belajar .....	74
Tabel 4.12 : Analisis Sub Variabel Fasilitas Dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ).....	75
Tabel 4.13 : Pustakawan Memberikan Petunjuk Atau Panduan Penggunaan Sarana Yang Ada Pada Layanan Edukasi Anak.....	76

Tabel 4.14 : Saya Mudah Memahami Petunjuk Penggunaan Sarana Yang Ada Pada Layanan Edukasi Anak.....	77
Tabel 4.15 : Kelancaran Dan Kecepatan Jaringan Internet Dalam Mengakses Informasi Pada Layanan Edukasi Anak .....	78
Tabel 4.16 : Analisis Sub Variabel Petunjuk Dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ) .....	79
Tabel 4.17 :Menurut saya, dengan adanya OPAC maka mempermudah saya dalam melakukan pencarian koleksi yang saya butuhkan .....	80
Tabel 4.18 :Tersedianya Bimbingan Pemustaka Pada Saat Dibutuhkan Pada Layanan Edukasi Anak.....	81
Tabel 4.19 :Mudahnya Akses Untuk Masuk Ke Layanan Edukasi Anak .....	81
Tabel 4.20 : Analisis Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Acces</i> ).....	83
Tabel 4.21 : Hasil Analisis Keseluruhan Sub Variabel Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+TM .....	84

## DAFTAR BAGAN DAN GRAFIK

Bagan 3.1 : Struktur Organisasi Dispurasip Kota Lubuklinggau.....	47
Grafik 4.1 : Sub Variabel Sikap dan Kemampuan Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Affect Of Service</i> ).....	62
Grafik 4.2 : Sub Variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ).....	65
Grafik 4.3 : Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ).....	68
Grafik 4.4 : Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Acces</i> ).....	72
Grafik 4.5 : Ananalisis Seluruh Sub Variabel Kualitas Layanan Edukasi Anak Di Dispurasip Kota Lubuklinggau .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 7 : Penyebaran Angket Dengan Google Form
- Lampiran 8 : Uji Validitas
- Lampiran 9 : Uji Realibilitas
- Lampiran 10 : Tabulasi Data Responden
- Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan menurut Undang-undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 pasal 1 mengatakan bahwa perpustakaan adalah suatu instansi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, dan rekreasi para pemustaka.<sup>1</sup>

Selanjutnya pengertian perpustakaan menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yakni bahwa perpustakaan adalah sebuah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, sekurang-kurangnya seorang pustakawan, ruang tempat khusus, koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu ilmu yang sesuai dengan jenis untuk menambah ilmu pengetahuan, yang didalamnya memiliki bagian-bagian pengembangan koleksi, pengelolaan koleksi, layanan pengguna dan pemeliharaan sarana prasarana, yang dikelola dengan sistem dengan melibatkan sumber daya manusia yang profesional.<sup>2</sup>

Dari beberapa pengertian perpustakaan diatas dapat dikatakan bahwasanya perpustakaan merupakan suatu tempat atau wadah bahkan dapat disebut sebagai pusat informasi yang didalamnya terdapat berbagai macam bentuk koleksi bahan

---

<sup>1</sup> *Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*,(Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007). h. 3

<sup>2</sup> Supriatin, *Pengantar Ilmu Perpustakaan Bahan Ajaran Diklat Teknik Pengelolaan Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004), h. 13.

pustaka yang diperuntukkan bagi para pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Pada jaman keterbukaan informasi sekarang ini eksistensi perpustakaan dijadikan sebagai tolak ukur pendidikan dalam pembangunan masyarakat karena perpustakaan merupakan sebuah lembaga pengelola informasi yang bertugas untuk mengumpulkan, mengelola, menyeleksi, menyebarkan dan menyimpan informasi agar sewaktu-waktu nantinya bisa digunakan dan dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat. Untuk menjalankan peran ataupun tugas perpustakaan tersebut, sebuah perpustakaan harus mempunyai tenaga perpustakaan yakni tenaga teknis perpustakaan dan pustakawan.<sup>3</sup> Tenaga teknis perpustakaan yakni tenaga yang mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan, seperti salah satunya yakni tenaga teknis komputer. Sedangkan pustakawan yakni seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan.

Perpustakaan hendaknya dikelola sesuai dengan tujuan penyelenggaraan sebuah pusat informasi dan berupaya supaya informasi tersebut bisa sampai kepada pemakai. Tidak bisa dipungkiri bahwa seorang pustakawan juga dijadikan sebagai tolak ukur apakah informasi yang disajikan bermanfaat atau tidak, sesuai atau tidak dengan kebutuhan para pemakai. Sebab informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentunya secara umum dapat digunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya dalam kehidupan sehari-hari. informasi yang

---

<sup>3</sup> *Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*,(Jakarta:Perpustakaan Nasional RI, 2007), h. 2.

dibutuhkan pastinya juga sangat bervariasi, tergantung pada status sosial masyarakat tersebut. seperti yang sudah terjadi saat ini tentunya informasi sudah sangat tersebar luas dalam berbagai bentuk media, baik itu melalui media cetak seperti buku, koran, majalah, surat kabar, bulletin maupun media elektronik seperti handphone, radio, televisi, dan internet yang dengan mudah dapat bisa diperoleh kapanpun, dan dimanapun. Namun tidak sedikit dari informasi yang diperoleh oleh masyarakat belum begitu akurat. Oleh karena itu perpustakaan sebagai media penyedia informasi memiliki peranan yang penting untuk bisa memenuhi kebutuhan tersebut dan bisa memberikan informasi yang berkualitas dan terupdate serta memberikan pelayanan yang baik dan ideal sehingga dapat menarik perhatian masyarakat untuk gemar membaca sehingga mendorong sumberdaya masyarakat agar terus tumbuh dan berkembang lebih maju. Karena yang kita ketahui sekarang ini bahwa di Indonesia tingkat minat bacanya masih rendah salah satunya yakni tercatat dari UNESCO pada tahun 2012 indeks minat baca di Indonesia baru mencapai 0,001.<sup>4</sup> Artinya sama halnya dengan 1000 orang hanya ada satu orang yang biasa membaca. Walaupun disebabkan karena memang tidak ada ketertarikan pada kegiatan membaca itu sendiri ataupun karena ketersediaan informasi ataupun pelayanannya yang dianggap kurang melayani.

Menjadi suatu tantangan bagi pengelola informasi agar dapat mewujudkan sebuah pelayanan yang ideal dan sempurna, karena biasanya perpustakaan selalu memiliki berbagai kendala seperti kurangnya dana operasional untuk pengadaan sarana dan prasarana yang tidak memadai, koleksi yang kurang berkualitas,

---

<sup>4</sup> Alyatin Nafisah, "Arti Penting Perpustakaan Bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat", *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, Vol.2. No. 2, 2016. Diakses Minggu 27 September 2020 dari <http://journal.iainkudus.ac.id>. h . 71.

kadang juga tidak sesuai dengan kebutuhan, serta tidak relevannya kandungan isi bahan koleksi dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Faktor tersebutlah yang menjadi masalah yang harus dihadapi dalam setiap pelayanan perpustakaan, karena sesuai dengan fungsi dan tujuan didirikannya perpustakaan, perpustakaan hadir untuk untuk memberikan berbagai macam kebutuhan informasi dan persoalan yang dihadapi oleh pemustaka, oleh sebab itu pemerintah daerah dan pihak pengelola perpustakaan harus bekerjasama untuk meningkatkan kinerja pelayanan perpustakaan.

Dengan terpenuhinya kebutuhan informasi yang pemustaka butuhkan maka pemustaka akan merasa puas sesuai dengan apa yang mereka harapkan yakni dapat mereka rasakan lewat layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Oleh karena itu peningkatan pelayanan dalam sebuah perpustakaan hendaklah dijadikan hal yang utama dilakukan dan diperhatikan agar dapat mewujudkan kepuasan bagi masyarakat pengguna.

Terdapat lima jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus dan perpustakaan nasional.<sup>5</sup> Dari macam jenis perpustakaan tersebut penulis berasumsi bahwasanya Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang lebih ditekankan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustakanya sebab pemustakanya berasal dari berbagai golongan masyarakat luas. Sesuai dengan pengertian perpustakaan umum menurut UUD Republik Indonesia No 43 tahun

---

<sup>5</sup> Nenden Serena Hidayani, "Layanan Anak Pada Perpustakaan Bank Indonesia", *Skripsi* (Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), diakses Minggu 6 September 2020 dari <http://repositori.uinjkt.ac.id>. pdf. h. 31.

2007 pasal 1 ayat 6 bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.<sup>6</sup> Menurut Basuki dalam skripsi Risal dinyatakan bahwa tegaknya perpustakaan umum tidak lepas dari dukungan masyarakat serta didanai juga oleh masyarakat seperti pajak dan restribusi yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat dalam bentuk layanan.<sup>7</sup> Oleh karena itu, perpustakaan umum berkewajiban untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin bagi seluruh lapisan masyarakat, karena memang tujuan dari dibentuknya perpustakaan umum yakni untuk melayani kebutuhan informasi penggunanya.

Berbicara tentang layanan perpustakaan peneliti akan melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yang berlokasi di Jalan Garuda, nomor 408-409, kode pos 31611, nomor telphon/fax : (0733) 321988 Lubuklinggau Sumatera Selatan.

Ketika penulis melakukan observasi awal pada layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yakni layanan Edukasi anak tepatnya di ruang koleksi anak, dimana pada layanan Edukasi Anak ini menyimpan berbagai macam jenis koleksi yang disediakan untuk anak-anak, begitupula dengan perlengkapan kursi, meja, rak, dan lain sebagainya. Pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ini, peneliti menemukan

---

<sup>6</sup> *Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.(Jakarta:Perpustakaan Nasional RI, 2007), h. 2.

<sup>7</sup> Risal, "Penerapan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Fungsi Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Makassar", *Skripsi* (Makassar: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2018), diakses Minggu 19 juli 2020 dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>. h. 5.

permasalahan diantaranya adalah dengan penambahan statistik koleksi yang terdapat pada layanan koleksi anak tersebut satu tahun dari 2016-2017 mengalami peningkatan namun yang dilihat oleh peneliti dianggap kurang layak dengan melihat susunan buku di rak yang kurang tertata kemudian ketika penulis bertanya kepada salah satu pemustaka ternyata ada kendala yang dihadapi ketika ingin mencari koleksi yang mereka inginkan, kemudian ketika peneliti bertanya kepada salah satu pemustaka lainnya tentang bagaimana layanan yang ada di layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, pada kenyataannya ada sebagian dari pemustakanya merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan yang ada di dinas Perpustakaan dan kearsipan kota Lubuklinggau, namun masih ada juga yang merasa kurang nyaman dengan fasilitas dan layanan yang diberikan. Hal ini berdasarkan observasi singkat yang dilakukan penulis kepada pemustaka. Berdasarkan alasan diatas inilah maka penulis mengangkat judul penelitian tentang “Analisis kualitas tentang kualitas layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau menggunakan metode Libqual<sup>TM</sup>”.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Kegiatan Kunjungan Edukasi yang dilakukan oleh sekolah-sekolah baik dari TK, SD, SMP, SMA bahkan sampai Perguruan Tinggi yang belum banyak diketahui oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
2. Adanya peningkatan penambahan koleksi anak setiap tahunnya sehingga memungkinkan apakah layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kota Lubuklinggau benar-benar dimanfaatkan atau tidak dengan susunan buku di rak yang dianggap tidak tersusun.

3. Koleksi di rak yang kurang tersusun sehingga mengakibatkan beberapa dari pemustaka kesulitan dalam mencari koleksi yang mereka inginkan.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka dapat dikatakan bahwasanya permasalahan yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau antara lain:

1. Bagaimana tingkat layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau ?
2. Aspek apa saja yang perlu ditingkatkan pada layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau ?

### **D. Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah diatas penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini, yakni penelitian ini hanya difokuskan kepada ruang lingkup permasalahannya saja yakni kepada pemustakaa pemustaka yang memanfaatkan Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dan untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam layanan edukasi anak tersebut.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang nyata dalam memberikan kontribusi pemikiran dalam mengatasi masalah pada layanan Edukasi Anak dan sapat dijadikan salah satu bahan untuk melakukan kajian atau penelitian bagi akademisi.

### 2. Secara praktis

- a. Bagi pemustaka, pada penelitian ini diharapkan kepada pemustaka agar dapat memanfaatkan fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan dengan baik. dan ketika selesai memanfaatkan fasilitas agar dirapikan sebagaimana awalnya.
- b. Bagi perpustakaan, penelitian ini semoga menjadi bahan masukan secara teknis untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
- c. Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi kepada pustakawan dan staf perpustakaan terkait dengan tingkat pelayanan pada layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.
- d. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan agar dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan peneliti terkait dengan layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

## G. Tinjauan Pustaka

Berhubungan dengan penulisan skripsi mengenai analisis kualitas layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Maka disini untuk mempermudah dalam memahami isi penelitian ini, penulis menggunakan beberapa referensi yang dianggap sesuai dalam menunjang penelitian ini, diantaranya yakni penelitian pertama oleh Anggraini dan Novi Hermaini dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual”.<sup>8</sup> Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan OPAC di Univeritas Riau berdasarkan kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui atribut mana yang mendapat prioritas utama dalam perbaikan dengan pengukuran kualitas layanan OPAC menggunakan metode e-servqual. Subjek penelitian ini yakni mahasiswa aktif yang menggunakan OPAC diambil 375 orang sebagai responden dengan perhitungan Analisis data menggunakan analisis perhitungan e-servqual, CSI dan analisis faktor. Data yang diperoleh didapat dari wawancara, menyebar quisioner dan dikembangkan mengikuti metode e-servqual. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan Universitas Riau tidak memuaskan dengan hasil perhitungan nilai e-servqual yang bernilai negatif yaitu diperoleh nilai sebesar -0,773. Maka dalam hal ini menunjukkan pengguna OPAC pada Perpustakaan Universitas Riau belum puas dengan layanan tersebut. Perbedaan antara penelitian ini dengan penulis yakni Siti Amna fokus pada

---

<sup>8</sup> Anggraini and Novi Hermaini, “Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual” Vol, 4, No, 1, *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Indormasi (February 1, 2018)*. Diakses Senin 18 Januari 2021 dari <http://ejournal.uin-suka.ac.id>. h. 67-72.

layanan OPAC sedangkan penulis fokus pada layanan edukasi anak, dari segi metode penelitian yang digunakan yakni penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian Anggraini dan Novi ini menggunakan metode e-servqual berdasarkan 7 dimensi yang terdapat pada e-servqual, penelitian selanjutnya yakni oleh Yusi Fibrianti dan Tri Wahyu Hari Murtiningsih dalam JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN Volume 2, no 4, Tahun 2013 Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro yang berjudul “Efektivitas Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Sekolah Oleh Siswa Kelas VII Tahun ajaran 2013/2014 SMP N 2 Kerjo Kab. Karanganyar”.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini Yusi dan Tri Wahyu menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yakni seluruh siswa kelas VII SMP N 2 Kerjo yang berjumlah 1994 siswa. Sedangkan untuk sampel yakni sebanyak 39 siswa yang didapat menggunakan teknik random sampling. Pengumpulan data didapat dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 39 responden dan wawancara kepada 6 siswa. Hasil dari penelitian ini yakni pemanfaatan layanan perpustakaan sekolah oleh siswa kelas VII th. Ajaranan 2013/2014 SMP N 2 Kerjo Kab. Karanganyar efektif dengan prosentase sebesar 76,92 %. Perbedaannya adalah dalam penelitian Yusi dan Tri wahyu ini mereka membahas tentang perpustakaan sekolah sedangkan penulis perpustakaan umum.

Penelitian kedua oleh Woro Abidah dalam skripsinya yang berjudul Tingkat Pemanfaatan Perpustakaan Desa Generasi Cerdas. Dalam penelitian Woro

---

<sup>9</sup> Yusi Fibrianti dan Tri Wahyu Hari Murtiningsih, “Efektivitas Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Sekolah Oleh Siswa Kelas VII Tahun ajaran 2013/2014 SMP N 2 Kerjo Kab. Karanganyar” *Skripsi*, (Semarang : Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro 2013), di akses Rabu 20 Mei 2020 dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip.pdf>. h. 41-48.

ini dia menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan angket/kuisisioner. Data dalam penelitian berupa Frekuensi penilaian hasil angket tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh anak-anak, remaja, dan dewasa. Hasil dari analisis penelitian ini yaitu sebagai berikut, pertama tingkat pemanfaatan perpustakaan desa oleh golongan anak, remaja, dan dewasa meliputi bentuk pemanfaatan perpustakaan termasuk cukup dengan frekuensi sebesar 52 %. Kedua, faktor yang mempengaruhi pemanfaatan perpustakaan desa oleh golongan anak, remaja, dan dewasa meliputi kompetensi petugas perpustakaan desa termasuk tinggi dengan frekuensi sebesar 78%, faktor gedung dan sarana perpustakaan desa termasuk tinggi dengan frekuensi sebesar 73%, faktor keberhasilan layanan perpustakaan desa termasuk tinggi dengan frekuensi 70%, dan faktor terendah yakni kesesuaian koleksi termasuk tinggi dengan frekuensi 67%.<sup>10</sup> Perbedaannya yakni dalam penelitian Woro membahas langsung tentang perpustakaan , sedangkan pada layanan anak yang ada di perpustakaan.

Penelitian ketiga yakni oleh Nofa Hanifah Akmala, dalam skripsinya yang berjudul “Pemanfaatan layanan perpustakaan keliling “ruang terbuka hijau” sebagai sarana promosi di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Pematang Jaya”. Dalam penelitian Nofa ini metode yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan perpustakaan keliling di taman kota Patih Sempu yang

---

<sup>10</sup> Woro Abidah, "Tingkat Pemanfaatan Perpustakaan Desa Generasi Cerdas", *Skripsi* (Malang :Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang), diakses Rabu 20 Mei 2020 dari <http://karya-ilmiah.um.ac.id.pdf>. h.7.

dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang sudah cukup baik sebagai sarana promosi meningkatkan minat baca masyarakat terutama untuk anak prasekolah, tetapi untuk ketersediaan koleksi masih belum memenuhi kebutuhan pemustaka.<sup>11</sup> Berbeda dengan penulis yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian Nuria ini menggambarkan tentang pemanfaatan layanan perpustakaan keliling berbeda dengan penulis yang hanya terfokus untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan edukasi anak saja.

Dari ketiga penelitian diatas membahas tentang tingkat efektifitas pemanfaatan layanan, namun berbeda-beda layanannya ada yang dalam segi pemanfaatan layanan perpustakaan yang digunakan dalam jam istirahat oleh siswa, ada juga layanan perpustakaan desa, dan ada juga pemanfaatan untuk layanan perpustakaan keliling. Dalam tinjauan pustaka diatas penulis hampir mirip dengan penelitian Anggraini dan Novi yang membedakan yakni pada jenis layanan perpustakaannya dan metode yang digunakan.

## **H. Kerangka Teori**

Kerangka teori merupakan kajian teoritis dan konseptual yang dikutip dari pendapat para pakar terkait atau berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Nofa Hanifah Akmalia dan Husna, "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling: ruang terbuka hijau sebagai sarana promosi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang", *Skripsi*, (Semarang :Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro), diakses Rabu 20 Mei 2020 dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip.pdf>. h. 34.

<sup>12</sup> Tim Penyusun Fakultas Adab dan Humaniora, *Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, 2016. h. 22.

## 1. Analisis

Kata analisis sering kita jumpai diberbagai macam penelitia yang sering orang gunakan baik dalam imu bahasa, ilmu sosial, dan ilmu alam atau bahkan ilmu sains. Dalam ilmu bahasa analisis didefinisikan sebagai suatu kajian yang Dilakukan pada suatu bahasan untuk meneliti struktur bahasa secara mendalam.<sup>13</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu kejadian (karangan, perbuatan, dsb) guna mengetahui keadaan yang sesungguhnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dan sebagainya).<sup>14</sup> Adapun menurut Nurul Oktima, analisis merupakan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian guna memperoleh pengertian yang tepat dan pemahanan dar keseluruhan arti.<sup>15</sup>

Dari kedua definisi tersebut maka dalam hal ini dapat diartikan bahwassanya analisis perpustakaan yakni sebuah kajian yang dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana pendapat pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

---

<sup>13</sup> Ismulyana, “Analisis Kualitas Layanan Di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Dengan Metode Libqual+Tm”, *Tesis* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Kajian Budaya dan Media, Universitas Gadjah Mada, 2018) Diakses pada tanggal 18 Januari 2021 dari <http://pasca.ugm.ac.id>.h. 67.

<sup>14</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 43.

<sup>15</sup> Nurul Oktima, *Kamus Ekonomi* (Surakarta: Aksara Sinergi Media, 2012), h. 11.

## 2. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan wujud dari layanan yang diberikan petugas kepada pengguna.<sup>16</sup> Layanan perpustakaan adalah wujud pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan mengenai hal-hal berikut ini:

- a. Segala bentuk informasi yang pemakai butuhkan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun dibawa pulang untuk digunakan di luar perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Namun, layanan perpustakaan adalah sebuah upaya pemberdayaan yang dapat berbentuk penyediaan jasa sirkulasi, baca ditempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotocopi, pelayanan reproduksi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan dan pelayanan konsultasi.<sup>17</sup>

Ada pula layanan yang akan dibahas pada penelitian ini yakni layanan edukasi anak. Layanan edukasi anak merupakan bagian dari layanan perpustakaan umum yang di sediakan bagi anak-anak. Layanan edukasi anak merupakan pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk anak-anak. Umumnya para anggotanya berusia 4-13 tahun.<sup>18</sup> Adapun untuk melihat tingkat efektifitas pemanfaatan layanan edukasi anak penelitian ini menggunakan metode Libqual +<sup>TM</sup>.

---

<sup>16</sup> Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen Dan Tata Kerja* (Jakarta: Gramedia, 2007), h. 165.

<sup>17</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pinus, 2007), h. 169

<sup>18</sup> Sulistyio Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: Rosdakarya, 1992), h. 60.

Menurut Xi dan Levi dalam penelitian Anna Nur Faidah dan M.Yudy Rachman bahwasanya Libqual<sup>+TM</sup> dikembangkan dari Servqual yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan pada industri jasa. LibQual<sup>+TM</sup> dicetus pada tahun 1999 oleh para paka di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas University, setelah melalui kajian yang lama.<sup>19</sup>

Metode Libqual<sup>+TM</sup> yakni metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan.<sup>20</sup> Menurut Libqual<sup>+TM</sup> yang dimaksud dengan mutu pelayanan yakni selisih antara harapan/tingkat kepentingan dan kinerja/persepsi. Kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut mutu atau kualitas pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor kinerja lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor kinerja lebih rendah dari harapan.<sup>21</sup> Adapun dimensi pokok yang dibahas dalam metode Libqual<sup>+TM</sup> yakni : kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*), Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place – LP*),

---

<sup>19</sup> Anna Nur Faidah and M.Yudy Rachman, “Analisis Kulaitas Pelayanan Dengan Metode LibQual+TM”, (Prosiding Politeknik Negeri Banjarmasin 2016). Diakses Kamis 13 Agustus 2020. dari e-prosiding.poliban.ac.id.h. 3.

<sup>20</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 14.

<sup>21</sup> Anna Nur Faidah and M.Yudy Rachman, “Analisis Kulaitas Pelayanan Dengan Metode LibQual+TM” (Prosiding :Politeknik Negeri Banjarmasin 2016), diakses Kamis 13 Agustus 2020 dari e-prosiding.poliban.ac.id, h. 3.

Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control – PC*), dan Akses Informasi (*Information Acces – IA*).<sup>22</sup>

## **I. Metodologi Penelitian**

Metodologi secara umum adalah cara seorang peneliti melakukan penelitian, yaitu cara dimana peneliti memilih untuk berurusan dengan pertanyaan tertentu (yang konsekuensinya dapat berdampak pada definisi masalah). Peneliti harus mempertimbangkan cara untuk berurusan dengan orang-orang dalam organisasi dan menetapkan pendekatan keseluruhannya, dengan memilih bagaimana peneliti akan melakukan penelitian.<sup>23</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif yakni usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan atau mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif.<sup>24</sup> Metode kuantitatif menurut sugiyono merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, tehnik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitati/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang

---

<sup>22</sup> Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM*. h. 14.

<sup>23</sup> Jan Jonker dkk., *Metodologi Penelitian : Panduan untuk Master dan Ph.D. di Bidang Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 14.

<sup>24</sup> Yusuf, M. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017). h. 78.

telah digunakan.<sup>25</sup> Sedangkan deskriptif menurut sugiyono, yakni penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

## 2. Lokasi penelitian

Dalam penelitian penulis mengambil lokasi yakni di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kota Lubuklinggau tepatnya di Jalan Garuda, nomor 408-409, kode pos 31611, nomor telphon/fax : (0733) 321988 Lubuklinggau Sumatera Selatan.

## 3. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder

### a. Data primer

Data primer menurut Sugiyono adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>26</sup> Seperti responden misalnya pemustaka, pustakawan, dl yakni dengan melalui penyebaran angket atau kuisisioner serta hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Seperti data pengunjung dan peminjaman koleksi anak yang berkaitan dengan penelitian ini bisa lewat orang lain atau lewat dokumen atau data-data yang tersedia dan telah

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 13.

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 193.

diolah terlebih dahulu misalnya buku-buku pedoman dan literatur yang berhubungan dengan penelitian.<sup>27</sup>

#### 4. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>28</sup> Jadi populasi penelitian yaitu keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, uadara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan lain sebagainya. Sehingga objek-objek ii dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>29</sup> Populasi dalam penelitian ini berasal dari pengunjung perpustakaan. Populasi berjumlah 15.651 dari daftar pengunjung 3 bulan terakhir tahun 2020/2021.

##### b. Sampel

Sampel adalah contoh kecil atau bagian yang mewakili sifat dan karakter populasi.<sup>30</sup> Adapun yang dikemukakan oleh sugiyono bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>31</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid.* h. 193.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 61.

<sup>29</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta iIlmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Keencana, 2011), h. 109.

<sup>30</sup> Hellen Sabera Adib, *Metodelogi penelitian* (Palembang: Noerfikri, 2015), h. 31.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 120.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Teknik Probability Sampling* yang dipakai dalam penelitian ini yakni *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang terbilang simpel (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut. Adapun rumus untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yakni menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditoleris. e= 0,10 (10%)

Untuk itu rentang sampel yang diambil disini yakni menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi (error) yang digunakan adalah 10% dan dari hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Untuk itu dalam mengetahui sampel penelitian, yakni dengan cara perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{15.651}{1 + 15.651 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{15.651}{1 + 15.651(0,01)}$$

$$n = \frac{15.651}{1+156,51}$$

$$n = \frac{15.651}{157,51}$$

$$n = 99,365$$

jadi jumlah sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 99 pemustaka.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Arikunto mendefinisikan metode pengumpulan data yakni cara-cara yang bisa digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Kemudian apabila dilihat dari segi cara atau tehnik pengumpulan data, maka tehnik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), dokumentasi, wawancara (interview), dan kuesioner (angket)

### a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Dalam metode ini peneliti melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap objek yang diamati, bagaimanakah keadaannya, kemudian dicatat secara cermat dan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang telah diperoleh tidak luput dari pengamatan.<sup>32</sup>

Maka dari itu peneliti melakukan pengamatan langsung ke lapangan yakni di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta 2014), h. 145.

dalam rangka untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh penulis terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, sedang pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi.<sup>33</sup> Teknik wawancara digunakan oleh peneliti guna memperoleh data tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

c. Kuisioner (angket)

Kuisioner atau angket adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yakni jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yakni alternatif jawabannya telah ditentukan oleh peneliti.<sup>34</sup>

d. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yakni pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan penelitian maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti

---

<sup>33</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).h. 60.

<sup>34</sup> Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian :skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*", (Yogyakarta: Pusat Belajar 2010) h. 139.

berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya.<sup>35</sup>

Dalam kegiatan yang dilakukan peneliti menggunakan metode dokumentasi yakni melalui gambar situasi dalam perpustakaan serta dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan.

## 6. Instrumen dan Variabel Penelitian

### a. Instrumen penelitian

Menurut sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>36</sup> Berhubung dalam penulisan ini metode yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif maka instrumen yang digunakan pada penelitian ini yakni angket. Instrumen angket ini digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

### b. Variabel penelitian

Menurut Kerlinger, Variabel yaitu konstruk atas sifat yang akan dipelajari.<sup>37</sup> Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah satu variabel yakni kualitas layanan edukasi anak Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Indikator yang digunakan adalah teori LibQUAL<sup>+TM</sup> dengan empat dimensi yakni kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*), Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan

---

<sup>35</sup> Hellen Sabera Adib, *Metodologi penelitian* (Palembang: Noerfikri, 2015), h. 37-38.

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta 2014), h. 199.

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2017).h. 61.

(*Library as Place – LP*), Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control – PC*), dan Akses Informasi (*Information Acces – IA*).

**Tabel 1.1**  
**Variabel dan Sub Indikator**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau	<i>Service Affect – SA</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dengan cepat dan tepat kejelasan informasi</li> <li>2. Sikap pustakawan yang simpatik dan bekerjasama</li> <li>3. Akurasi pelayanan yang tinggi</li> </ol>
	<i>Library Place _LP</i>	Fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan yang digunakan (Fasilitas belajar dan bermain)
	<i>Personal Control – PC</i>	Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka
	<i>Information Acces – IA</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang lingkup, aktualisasi bimbingan pemustaka</li> <li>2. Tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan</li> </ol>

Sumber : Endang Fatmawati :2013. h. 205.

Dalam penelitian ini untuk mengukur analisis kualitas layanan edukasi anak penulis menggunakan panduan skala likert. Skala pengukuran yakni kesepakatan yang dijadikan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif. Pada skala likert ini untuk pilihan jawabannya di beri skor. Bentuk penilaiannya yakni sebagai berikut

**Tabel 1.2**  
**Item-item instrumen penelitian**

No	Skala likert	Pernyataan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-Ragu	3
4	KS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono 2012. h. 94

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Adapun dalam teknik analisi data pada penelitian ini penulis menggunakan rumus Mean. Rumus mean tersebut digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.

$$\text{Mean } x = \frac{\Sigma x}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata hitung / mean

$\Sigma$  : jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden<sup>38</sup>

Kemudian setelah rata-rata dari jawaban responden diketahui, dilakukan penghitungan menggunakan rumus grand mean. Rumus grand

---

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). h. 286.

mean ini digunakan untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan. Adapun rumus grand mean yakni sebagai berikut :

$$GrandMean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pertanyaan}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Skala penilaian<sup>39</sup>

Maka untuk menghitung rentang skalanya yakni :

$$RS = \frac{m-n}{b} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8 dengan rentang skala 0,8 kemudian menjadi skala penilaian sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Skala penilaian**

4,20 – 5,0	Sangat Tinggi
3,40 – 4,20	Tinggi
2,60 – 3,40	Sedang
1,80 – 2,60	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Sumber : Husein Umar, 2011.h.130

## 8. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menunjukkan kebenaran atau keshaihan sebuah instrumen yang telah kita buat agar dapat digunakan dan memang mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah memiliki validitas tinggi. Sebaliknya validitas yang rendah memiliki validitas

<sup>39</sup> Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung: Tarsito, 2005), h. 91.

yang rendah pula. Dari uji validitas maka nanti akan diketahui masing-masing butir instrumen. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan uji  $t$  untuk *degree of freedom* ( $df$ )= $n-2$ , dengan  $n$  yakni jumlah sampel dan  $\alpha = 0,10$ .

Adapun kriteria instrumen dapat diketahui apabila mempunyai nilai sebagai berikut :

1. Jika hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pernyataan kuisisioner dinyatakan valid.
2. Jika hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan kuisisioner dinyatakan tidak valid.

Untuk melakukan uji validitas peneliti melakukan penyebaran angket kepada 30 responden diluar sampel. Hal ini dilakukan agar dapat diketahui valid atau tidaknya valid pernyataan yang dibuat oleh peneliti. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai  $r$ hitung dengan  $r$ tabel menggunakan rumus *degree of freedom* ( $df$ ) yaitu :

$$df = n - k$$

Keterangan:

$df$  : degress of freedom

$n$  : jumlah responden

$k$  : jumlah variabel

dalam penelitian ini jumlah responden yang akan di uji sebanyak 30 maka perhitungan  $30 - 1 = 29$  dengan taraf kesalahan 0,05 jika dilihat

pada  $r$  didapat  $r_{tabel}$  0,35. Kemudian hasil kuisioner tersebut peneliti masukkan kedalam tabel berikut :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji Validitas**

No. Butir Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	keterangan
1	0,772	0.355	Valid
2	0,591	0.355	Valid
3	0,640	0.355	Valid
4	0,735	0.355	Valid
5	0,659	0.355	Valid
6	0,688	0.355	Valid
7	0,605	0.355	Valid
8	0,608	0.355	Valid
9	0,650	0.355	Valid
10	0,729	0.355	Valid
11	0,690	0.355	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas diketahui bahwa nilai  $r_{tabel}$  dengan sampel taraf signifikan 0,05 adalah 0,355. Adapun untuk melihat validitas kuisioner penelitian ini menggunakan program SPSS 22. Dan terbukti dari data diatas dapat dilihat bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka 11 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

## 9. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. instrumen yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Intrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya.<sup>40</sup> Setelah dilakukan validasi,

---

<sup>40</sup> Syofyan Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS" (Jakarta: Kencana, 2013), h. 29.

kemudian instrumen dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *cronbach alpha* dengan bantuan Microsoft Excel. Menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum st}{st} \right)$$

Keterangan :

r : Koefisien Reliabilitas

k : Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum st$  : Varians skor tiap item pertanyaan

st : Varians total

hasil uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22 dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Dan berikut hasilnya :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Rtabel	Rhitung (Nilai Chonbach's Alpa)	Keterangan
Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual <sup>TM</sup> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau	0,60	0,874	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dari 11 butir pernyataan dengan menggunakan rumus *Chonbach Alpa* sebagaimana dilihat dari tabel menunjukkan bahwa nilai *Alpa* > 0,60 oleh karena itu dapat dilihat bahwa instrumen di atas reliabel atau sangat baik. selanjutnya setelah valid

dan reliabel peneliti menyebarkan angket kepada 198 pemustaka untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus *Gran Mean* untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.

## **J. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam menyampaikan penelitian ini maka disusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN** : Berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, Rencana Penelitian, Sistematika Penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI** : Berisi kajian teori yang membahas tentang perpustakaan umum meliputi pengertian perpustakaan umum, fungsi perpustakaan umum dan juga mengenai pemanfaatan layanan koleksi anak, meliputi pengertian layanan, jenis layanan, layanan koleksi anak.

**BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN** : Berisi deskripsi wilayah penelitian yang meliputi sejarah perpustakaan, visi misi perpustakaan, struktur organisasi, koleksi dan fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** : Berisi analisis data yang berkaitan dengan persoalan yang dibahas tentang bagaimana

pemanfaatan koleksi anak serta motivasi orang tua dalam memanfaatkan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

**BAB V PENUTUP** : Berisi kesimpulan dan saran yang diberikan untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perpustakaan**

##### **1. Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan dalam kamus bahasa Indonesia, dasar kata dari perpustakaan adalah pustaka yang berarti kitab atau buku. Dalam Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 menjelaskan bahwa perpustakaan adalah sebuah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.<sup>41</sup>

Menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia perpustakaan memiliki arti sebuah 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 penggunaannya.<sup>42</sup> Terdapat beberapa jenis perpustakaan yakni:

- a. Perpustakaan nasional
- b. Perpustakaan umum
- c. Perpustakaan khusus
- d. Perpustakaan sekolah/madrasah, dan sejenisnya.

---

<sup>41</sup> *Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI,2007), h. 2.

<sup>42</sup> *Perpustakaan Nasional RI, Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2005), h. 4.

Dari jenis perpustakaan diatas setiap perpustakaan memiliki fungsi dan tujuan yang sama sesuai dengan kebutuhan pemustaka, pada penelitian ini yang akan peneliti bahas yakni perpustakaan umum.

## **2. Perpustakaan Umum**

### **a. Pengertian Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten/kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, dan status sosial ekonomi dan gender.<sup>43</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43.Tahun 2007 Tentang Perpustakaan mendefinisikan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.<sup>44</sup>

Selanjutnya sulistyio basuki mengatakan bahwasanya perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.<sup>45</sup> sedangkan Pamuntjak menyatakan

---

<sup>43</sup> Badan Standar Nasional, “*Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota*” (Standar Nasional Indonesia 7495, 2009), h. 7.

<sup>44</sup> Devi Fransisca, “Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum: Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek” *Skripsi*, (Surabaya: Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga), diakses 22 Oktober 2020 dari <http://journal.unair.ac.id>. h. 3.

<sup>45</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*,(Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 48.

bahwa Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum.<sup>46</sup>

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwasanya perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan yang menyediakan segala bentuk informasi yang telah dikelola sebelumnya mulai dari mengumpulkan, menyimpan, mengatur bahkan menyajikan informasi untuk masyarakat umum dan memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa melihat dari latar belakang pendidikan, umur, jenis kelamin, adat istiadat, ras, bahkan agama, maka dari itu perpustakaan umum juga menyediakan bermacam ragam bentuk koleksi dengan berbagai bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. sesuai namanya yakni perpustakaan umum artinya segala informasi baik cetak maupun non cetak yang dimiliki oleh perpustakaan umum semuanya bersifat umum.

#### **b. Tujuan Perpustakaan umum**

Dalam manifesto Perpustakaan Umum UNESCO mengatakan bahwa terdapat 4 tujuan utama perpustakaan umum, yakni :<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Risal, "Penerapan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Fungsi Perpustakaan Di Perpustakaan Umum Kota Makassar", *Skripsi* (Makassar: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2018), diakses Minggu 19 Juli 2020 dari <http://Repositori.uin-alauddin.ac.id>.h. 15.

<sup>47</sup> Purwono, *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*, edisi 3. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h.19.

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang bisa membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama untuk informasi yang berkaitan dengan topik yang sedang hangat diperbincangkan dikalangan masyarakat.
3. Dapat membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang mereka miliki sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya. Bantuan yang diberikan dapat berupa bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini dapat dikatakan sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat bisa dikatakan sebagai fungsi berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat dilakukan di perpustakaan umum sebab perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum. perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum, tapi dalam bentuk pemanfaatannya perpustakaan nasional tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.
4. Bertindak selaku agen kultural, maksudnya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya, perpustakaan umum bertugas menubuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara melaksanakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang

dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

### c. Misi Perpustakaan Umum

Selain dari tujuan perpustakaan umum yang harus dicapai diatas, perpustakaan juga memiliki misi agar tidak ditinggalkan oleh anggotanya. Adapun misi perpustakaan umum yakni:<sup>48</sup>

1. Menciptakan dan menguatkan kebiasaan membaca sejak dini.
2. Mendukung pelaksanaan pendidikan formal dan perorangan yang belajar mandiri.
3. Memberikan peluang bagi pengembang kretivitas.
4. Merangsang imajinasi dan kreativitas kaum muda.
5. Melakukan promosi warisan budaya, penemuan ilmiah, dan inovasi
6. Menyediakan akses pada ekspresi budaya.
7. Membina dialog antar budaya dan mendukung keanekaragaman budaya.
8. Membantu budaya lisan
9. Menjamin akses atas semua jenis informasi ke masyarakat bagi semua warga
10. Menyediakan cukup informasi bagi perusahaan, asosiasi, dan kelompok pemerhai setempat.
11. Memberikan kemudahan dalam pengembangan keterampilan dan ketidakbutaan informasi dan komputer

---

<sup>48</sup> Purwono, *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*, edisi 3. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 110.

12. Membantu dan aktif dalam kegiatan pembrantasan buta huruf pada semua tingkatan.

Dari ke 10 misi dari perpustakaan umum yang telah disampaikan maka penulis mendefinisikan bahwasanya untuk mencapai suatu tujuan maka harus ada beberapa poin yang harus dipersiapkan yakni poin-poin dari misi perpustakaan umum yang telah disampaikan. Maka dari itu adanya misi perpustakaan yakni untuk mewujudkan perpustakaan umum yang berdayaguna untuk masyarakat umum, sebagai media pembelajaran sepanjang hayat, dan diperuntukkan untuk warga ataupun masyarakat umum tanpa melihat latar belakang pendidikan, umur, jenis kelamin, ras, suku, agama, dan status sosial lainnya. Adapun Dinas Perpustakaan Dna Kearsipan Kota Lubuklinggau merupakan perpustakaan umu yang menjadi tempat penulis melakukan penelitian.

#### **d. Fungsi Dan Tugas Perpustakaan Umum**

Fungsi perpustakaan menurut Badan Standar Nasional (BSN) tahun 2009 fungsi perpustakaan yakni sbb:<sup>49</sup>

1. Mengembangkan koleksi.
2. Menghimpun koleksi muatan lokal.
3. Mengorganisasi materi perpustakaan.
4. Mendayagunakan koleksi.

---

<sup>49</sup> Badan Standar Nasional, "*Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota*" Badan Standar Nasional RI, 2009), h. 3.

5. Menyelenggarakan pendidikan pengguna.
6. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.
7. Melestarikan materi perpustakaan.
8. Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya.

Adapun tugas perpustakaan umum menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP) tahun 2011 yakni sbb:<sup>50</sup>

1. Menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini
2. Menyediakan sarana pendidikan seumur hidup
3. Menunjang sistem pendidikan formal, non formal dan informal.
4. Menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat.
5. Menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpelihara dan berkembang dengan baik.
6. Mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain serta berbagai situs web.
7. Meyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan informasi.
8. Menyediakan fasilitas belajar dan membaca
9. Memfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer.

---

<sup>50</sup> *Perpustakaan Nasional RI, Standar Nasional Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h. 8.

10. Menyelenggarakan perluasan layanan antara lain melalui perpustakaan keliling.

Dilihat dari uraian fungsi dan tugas perpustakaan umum diatas maka penulis berasumsi bahwasanya fungsi dan tugas perpustakaan umum atau perpustakaan kabupaten/kota adalah untuk tidak hanya untuk menyediakan kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang mereka butuhkan, namun juga memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka juga melakukan melaksanakan perluasan layanan kepada masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke perpustakaan dengan menyediakan perpustakaan keliling.

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau merupakan salah satu perpustakaan umum yang menyediakan informasi dan memberika pelayanan terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada layanan Edukasi anak dimana pada layanan ini menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak masih anak-anak.

#### **e. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Umum**

##### **1. Layanan sirkulasi**

Sirkulasi berasal dari kata “circulation” yang memiliki arti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan berbagai macam lainnya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi lebih dikenal dengan sebutan peminjaman, walaupun sebenarnya pengertian

layanan sirkulasi sebenarnya mencakup seluruh bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaat, penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.<sup>51</sup>

Adapun menurut Qalyubi dkk mendefinisikan bahwa layanan sirkulasi adalah salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. Adapun kegiatan pada layanan sirkulasi yakni sebagai berikut:<sup>52</sup>

- a. Peminjaman
- b. Pengembalian
- c. Pemungtan denda
- d. Pendaftaran anggota
- e. Baca ditempat
- f. Penagihan
- g. Pembuatn statistik
- h. Hubungan masyarakat

Dari kedua pengertian layanan sirkulasi diatas maka penulis mendefinisikan bahwasanya layanan sirkulasi adalah kegiatan yang berhubungan langsung dengan hal-hal yang pertama kali pemustaka kunjungi seperti contoh kegiatan pembuatan kartu anggota pepustakaan, kemudian peminjaman koleksi,

---

<sup>51</sup> Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Jurnal TA'ALLUM*, Vol.04, No.02, November 2016, diakses pada Jumat 23 Oktober 2020 dari <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id>. h. 8.

<sup>52</sup> Lisa Arifatul Chorida, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsi Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten", *Skrripsi* (Semarang: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro), diakses Pada Jumat 23 Oktober 2020 dari <http://ejournal3.undip.ac.id>.h. 2.

pengembalian bahan pustaka dan kegiatan lainnya yang ada di perpustakaan.

## 2. Layanan referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “to refer” yang berarti menunjuk/merujuk. Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori, dll), ruang, layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan, dan kebutuhan pengguna.<sup>53</sup> Dikatakan oleh P.Sumardji (1992) bahwa layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada pemustaka karena koleksi yang ada pada layanan ini memerlukan penanganan yang khusus atau perawatan yang baik karena lumayan sulit bagi perpustakaan untuk mencapai atau memiliki koleksi tersebut.

## 3. Layanan perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan yang bergerak (mobile library) dengan membawa koleksi seperti buku, majalah, koran, dan koleksi lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum kotamadya yang menetap. Tempat-tempat yang belum terjangkau oleh perpustakaan menetap antara lain daerah-daerah yang

---

<sup>53</sup> Adin, “Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan Metode LIBQUAL<sup>TM</sup> Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya”, *Skripsi* (Surabaya: Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga), diakses Pada Jumat 23 Oktober 2020 dari <http://journal.unair.ac.id>. h.3.

terpencil seperti desa-desa, tempat lokalisasi, panti asuhan, panti jompo, rumah tahanan, rumah sakit, dan lasin sebagainya.<sup>54</sup>

#### 4. Layanan edukasi anak

Layanan edukasi anak atau lebih dikenal dengan sebutan layanan anak menurut Joan M. Reitz adalah *“Library service intended for children up to the age of 12-13, including juvenile collection development, lapsit service, strorytelling, assistance with homework assignment, and summer reading programs, usually provided by a children’s librarian in the children’s room of a public library”*.<sup>55</sup> dari pernyataan diatas bisa diartikan bahwasanya perpustakaan anak adalah perpustakaan yang ditujukan untuk anak sampai anak berumur 12-13 tahun, di dalamnya termasuk pengembangan koleksi anak muda, lapsit service, mendongeng, summer reading, biasanya disediakan oleh pustakawan anak di ruang aak yang ada di perpustakaan umum.

### 3. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah sebuah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang sudah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Dikatakan oleh Wyckof dalam Tjiptono bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan

---

<sup>54</sup> Rahmawati Rakib, *“Kajian Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling Sebagai Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Kelurahan Tinoor 1 Kecamatan Tomohon Utara Tomohon”* Vol.V1. No. 2 (2017), diakses Pada Jumat 23 Oktober 2020. h. 6.

<sup>55</sup> Nenden Serena Hidayani, *“Layanan Anak Pada Perpustakaan Bank Indonesia”*, *Skripsi* (Jakarta :Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah,2012), diakses Minggu 6 September 2020 dari <http://repositori.uinjkt.ac.id> h. 23.

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia arti dari pemanfaatan yakni “proses, cara, atau kegiatan dalam memanfaatkan sesuatu untuk kepentingan pribadi”.<sup>56</sup>

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwasanya pemanfaatan layanan koleksi anak adalah suatu proses kegiatan yang pemustaka lakukan dengan menggunakan berbagai macam fasilitas yang disediakan pada layanan tersebut. perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika pemustaka bisa memanfaatkan perpustakaan tersebut dengan baik dan dari pemanfaatan perpustakaan itu, informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat terpenuhi.

## **B. Pengukuran Kualita Layanan Perpustakaan Dengan Metode LIBQUAL<sup>+TM</sup>**

Layanan merupakan salah satu unsur terpenting yang harus ada pada perpustakaan yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai tujuann suatu perpustakaan. Maka dari itu sudah tugas dari setiap perpustakaan untuk melakukan dan menyediakan layanan yang baik terhadap pemustaka. Karena layanan terhadap pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Artinya apakah pemustaka mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan atau tidak . Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa layanan berarti perihal atau cara

---

<sup>56</sup> I.S Poerwadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, ed. 3. (Jakarta: Balai Pustaka, 2003.), h. 12.

melayani.<sup>57</sup> Adapun cara mengukur kualitas pemanfaatan layanan perpustakaan yakni dengan menggunakan metode Libqual<sup>+TM</sup>.

Endang Fatmawati mendefinisikan bahwa metode Libqual<sup>+TM</sup> merupakan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam metode Libqual<sup>+TM</sup> adalah sebuah pengembangan dari metode Servqual yang sudah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi pada lingkungan perpustakaan. Metode Libqual<sup>+TM</sup> ini juga merupakan metode khusus yang digunakan sebagai tolak ukur dalam riset kualitas layanan perpustakaan.<sup>58</sup> Terdapat 4 dimensi pengukuran dalam metode Libqual<sup>+TM</sup> yakni:

- a. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service-AS*) yakni kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Dalam dimensi *Affect Of Service* ini terdapat 4 indikator yakni:<sup>59</sup>

1. Empati/kepedulian (*Empathy*), merupakan pemberian bentuk perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berusaha untuk memahami apa yang di inginkan atau apa yang dibutuhkan oleh pemustaka yang sebagaimana juga diharapkan yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

---

<sup>57</sup> Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," Jurnal TA'ALLUM Vol.04, No.02 November 2016, diakses pada Jumat 23 Oktober 2020 dari <http://ejournal.iain.tulungagung.ac.id>. h. 5

<sup>58</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 14.

<sup>59</sup> *Ibid.* h. 128.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*), merupakan bentuk rasa kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsif*) kepada pemustaka.
  3. Jaminan/kepastian (*Assurance*), yakni mencakup keamanan, kesopanan, dan keramahan, sifat dapat dipercaya, dan pengetahuan pustakawan serta kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Jika itu semua sudah dimiliki oleh pustakawan maka sudah menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.
  4. Reliabilitas/keandalan (*Reliability*), merupakan suatu kemampuan dalam memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan, dan terpercaya kepada pemustaka.
- b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*)
- Yakni perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang memiliki kemampuan dalam menampilkan sesuatu secara real atau nyata berupa fasilitas fisik (*Physical Facilities*), bagaimana perpustakaan dapat memanfaatkan ruangan, peralatan, (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personel and communicatin*

*materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Terdapat beberapa aspek dalam dimensi *Library As Place* ini yaitu:<sup>60</sup>

1. Berwujud/ ada bukti fisik (*Tangibles*) Artinya dalam bentuk sarana dan prasaran yang disediakan harus dapat diandalkan dan kasat mata misalnya gedung yang bagus, ber AC, terdapat fasilitas sarana penelusuran informasi seperti *OPAC*, sarana komunikasi seperti telephone, peralatan komputer, bahan pustaka, dan kondisi fisik gedung maupun perlengkapan atau sarana dan prasarana yang cukup memadai dan dapat berfungsi dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
  2. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*) merupakan tersedianya ruangan perpustakaan yang nyaman dan memberika ketenangan agar pemustaka dapat belajar dengan tenang, dan ruangan yang dapat dipergunakan untuk diskusi.
  3. Berbagai makna (*symbol*) yang nyata, meliputi peralatan fasilitas fisikk, dan peralatan komunikasi yang disediakan pihak perpustakaan.
  4. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang dapat menimbulkan kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk menumbuhkembangkan pikiran.
- c. Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*)

---

<sup>60</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013).h. 220.

Yakni konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi (*Ease Of Nvigation*), kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*), peralatan yang modern (*Modern Equipment*), dan kepercayaan diri (*Self Reliance*). Selanjutnya agar lebih jelas mengenai indikator ini maka terdapat beberapa aspek yang akan di jelaskan yakni sbb.<sup>61</sup>

1. Navigasi (*Ease Of Navigation*), erupakan kemudahan akses untuk pemustaka sehingga dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
  2. Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*), meliputi kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
  3. Peralatan yang moder atau canggih (*Modern Equipment*) meliputi macam-macam fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
  4. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), artinya pemustaka harus memiliki keyakinan bisa menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
- d. Akses informasi (*Information Acces*)

Yakni menyangkut cakupan isi/ruang lingkup (*Content/scope*), aktualisasi, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu

---

<sup>61</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 222-224.

akses informasi di perpustakaan (*Timelinnnes*). Dijelaskan oleh fatmawati pada indikator ini berarti waktu yang digunakan oleh pemustaka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang mereka butuhkan.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 224.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

#### **A. Sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dibuat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 22 tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan nama Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah yang dipimpin oleh kepala kantor, berada di Jalan. Garuda, Kelurahan. Kayu Ara, Kecamatan. Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau.<sup>63</sup>

Kemudian setelah dengan pelaksanaan peraturan pemerintah nomor 41 tahun 2007 serta peraturan daerah kota Lubuklinggau Nomor 3 tanggal 26 juni 2008 Perpustakaan dan Arsip Daerah diganti namanya menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, yang kemudian pindah ke Jalan. Subkos Garuda Nomor. 03 Kelurahan. Pasar Pemiri, Kecamatan. Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau setelah dengan surat walikota Lubuklinggau Nomor : 011/419/Umum/2008, tanggal 9 September 2008 perihal penempatan gedung kantor, dan berdasarkan Peraturan Walikota Lubuklinggau No 56 tahun 2014 kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau mengubah statusnya menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota lubuklinggau, dan sudah menempati gedung baru yang berada di Jalan. Garuda Kelurahan. Bandung kiri, Kecamatan. Lubuklinggau barat I Kota Lubuklinggau.

---

<sup>63</sup>“Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2020),” .

Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Lubuklinggau No : 55 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau telah berubah nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

## **B. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

### 1. Visi

Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sebagai sumber informasi, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, arsip dan dokumentasi serta sarana pembelajaran masyarakat.

### 2. Misi

- 1) Menumbuh kembangkan minat baca, kreativitas dan inovasi masyarakat.
- 2) Meningkatkan pengolahan dan penataan arsip secara baku.
- 3) Membangun tata kelola pemerintah yang baik.

Dengan adanya Visi dan Misi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau berharap dapat menjadi pusat pelayanan informasi dan konsultasi pendidikan kepada masyarakat yang berada di sekitar Kota Lubuklinggau maupun yang dari luar Kota Lubuklinggau.<sup>64</sup>

## **C. Kepemimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sejak awal mula berdiri pada tahun 2004 sampai dengan sekarang tahun 2019 telah berganti kepemimpinannya sebanyak tiga kali periode, sebagaimana telah dijelaskan pada

---

<sup>64</sup> *Ibid...* Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan. h.3

tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Periode Kepemimpinan Dinas Perpustakaan dan**  
**Kearsipan Kota Lubuklinggau**

No.	Nama	Masa Jabatan
1.	Husnar. SY, S.Ip, SH, MM	2004 s.d 2006
2.	Iskandar, S.Pd	2006 s.d 2008
3.	Hj. Saleha, SE	2008 s.d sekarang

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau)

Dari uraian tabel periode kepemimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau di atas, dapat dilihat bahwa masa jabatan pada kepemimpinan ibu Husnar. SY, S.Ip, SH, MM dimulai pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2006, selanjutnya masa jabatan pada kepemimpinan bapak Iskandar, S.Pd dimulai pada tahun 2006 sampai dengan 2008, setelah itu masa jabatan pada kepemimpinan ibu Hj. Saleha, SE dimulai pada tahun 2008 sampai dengan sekarang.<sup>65</sup>

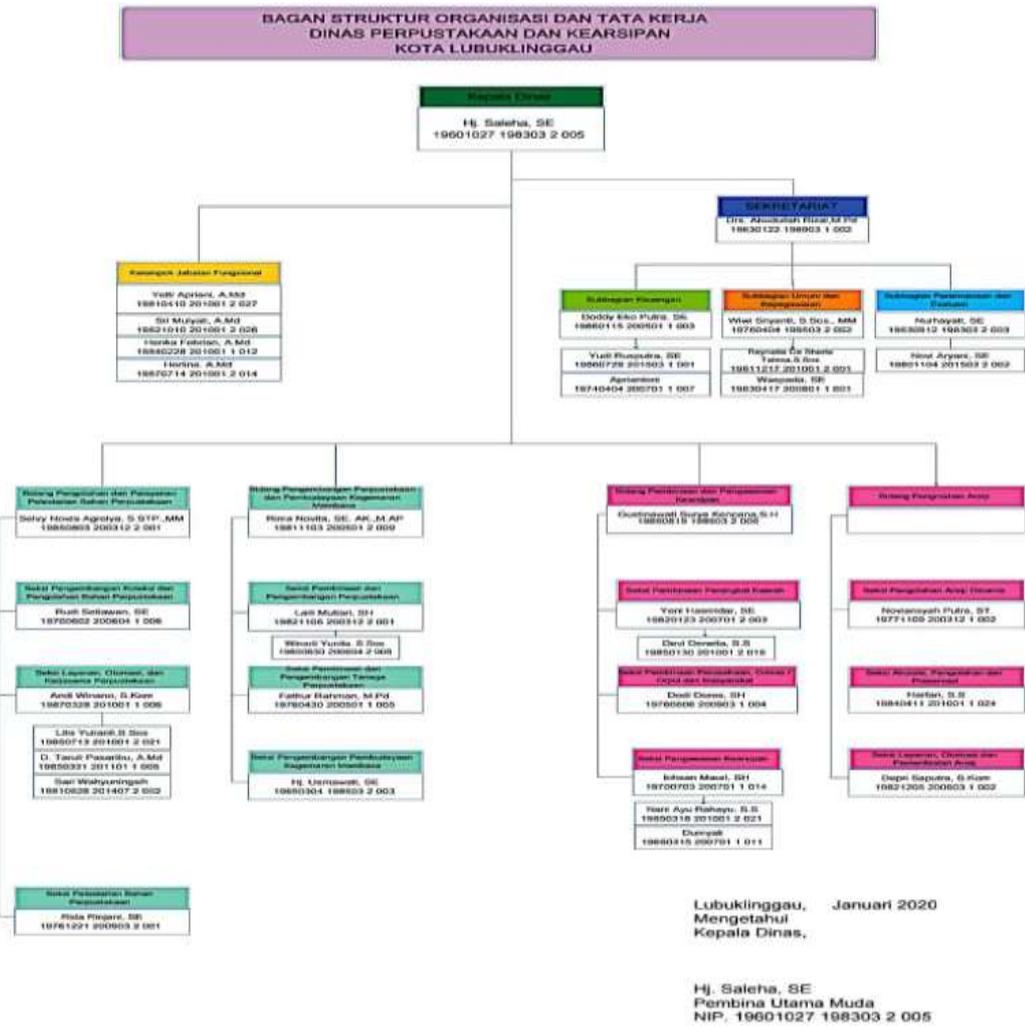
---

<sup>65</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan. h.5.

**D. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

**Bagan 3.1**

**Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**



Dapat dilihat dari struktur organisasi di atas tugas masing-masing dari Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau ini telah berjalan dengan sebagaimana mestinya, di karenakan sudah sesuai dengan kelompok pekerjaannya masing-masing. Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, di atas terdiri dari.

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau;
2. Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau;
3. Bidang Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan
4. Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca
5. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan
6. Bidang Pengelolaan Kearsipan
7. Subbagian Keuangan
8. Subbagian Umum dan Kepegawaian
9. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi
10. Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
11. Seksi Layanan, Otomasi, dan Kerjasama Perpustakaan
12. Seksi Pelestarian bahan Pustaka
13. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan
14. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan
15. Seksi Pengembangan Pembudayaan Gemar Membaca
16. Seksi Pembinaan Perangkat Daerah
17. Seksi Pembinaan Perusahaan, Ormas Atau Orpol dan Masyarakat
18. Seksi Pengawasan Kerasipan
19. Seksi Pengolahan Arsip Dinamis
20. Seksi Akuisisi, Pengolahan dan Preservasi
21. Seksi Layanan, Otomasi dan Pemanfaatan Arsip<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan. Hlm 6.

### **E. Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Sampai sejauh ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dikelola oleh seorang Kepala Perpustakaan, jumlah tenaga seluruhnya 49 orang. Dari keseluruhan pengelola tersebut tidak semua dari lulusan Sarjana Perpustakaan, ada beberapa orang saja yang telah mendapatkan pendidikan Ilmu Perpustakaan. Namun, meski demikian seluruh staf perpustakaan sudah sangat mahir dan menguasai tata cara pengolahan dan pengelolaan perpustakaan. Terbukti dengan terkelolanya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yang terkelola dengan baik hingga sekarang.<sup>67</sup>

**Tabel 3.2**  
**Daftar Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

<b>No.</b>	<b>Golongan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Pendidikan Umum	36 orang
2.	Pendidikan Khusus (Pustakawan)	4 orang
3.	Tenaga Kerja Sukarela (TKS)	8 orang
4.	Petugas Keamanan Kantor (PKK)	1 orang
<b>Jumlah</b>		<b>49 Orang</b>

(Sumber: Dokumen Dispurasip Kota Lubuklinggau)

Dilihat pada tabel daftar Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau diatas, pada golongan pendidikan umum berjumlah 36 orang, golongan pendidikan khusus (pustakawan) berjumlah 4 orang, golongan Tenaga Kerja Sukarela (TKS) berjumlah 8 orang, serta golongan Petugas Keamanan Kantor (PKK) berjumlah 1 orang. Maka total keseluruhan SDM di dinas perpustakaan arsip dan dokumentasi

---

<sup>67</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan. Hlm 7.

Kota Lubuklinggau yakni 49 orang, dan untuk yang bertugas atau mengurus layanan edukasi anak terdapat 4 orang, 2 diantaranya adalah pustakawan dan 2 nya lagi adalah tenaga kerja sukarela.

#### **F. Koleksi Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Koleksi bahan pustaka yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau terbagi menjadi lima jenis koleksi yang akan dijelaskan pada tabel dibawah ini:<sup>68</sup>

**Tabel 3.3**  
**Daftar Jumlah Koleksi yang Ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau Tahun 2019**

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Eksemplar	KET
1	Buku	29.714	83.360	Buku berasal dari anggaran APBD, Perpusnas RI, Dinas Provinsi SUMSEL, Mahkamah Konstitusi, Dinas Kesehatan, Penulis Lokal. Dst
2	Majalah/ Tabloid	89	199	
3	Kaset	15	51	
4	CD	160	320	
5	Koran	5	4.770	
6	Skripsi	37	316	
7	<i>E-Book</i>	477	2.385	
	<b>Jumlah total</b>	30.497	91.401	

**STATISTIK JUMLAH KOLEKSI ANAK**  
**2019**

	<i>KOMIK</i>	<i>REFERENSI ANAK</i>	<i>BUKU BACAAN</i>	<i>JUMLAH</i>
<b>Judul</b>	450	155	1800	2405
<b>Eksemplar</b>	457	157	5400	6014

<sup>68</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan, h.8.

**STATISTIK JUMLAH KOLEKSI ANAK  
2018**

	<i>KOMIK</i>	<i>REFERENSI ANAK</i>	<i>BUKU BACAAN</i>	<i>JUMLAH</i>
<i>Judul</i>	447	149	1790	2386
<i>Eksemplar</i>	450	153	5370	5973

**G. Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

**Tabel 3.4  
Daftar Jenis Bangunan dan Prasarana yang ada di Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

No.	Jenis Bangunan	Jenis Prasarana
1.	Basement	a. Musholah b. Parkir Area c. Driver Room d. Toilet
2.	Lantai 1	a. Sirkulasi dan Informasi b. Ruang Arsip c. Ruang Baca Anak SD d. Ruang Edukasi Anak PAUD/TK e. Lobby Room f. Toilet
3.	Lantai 2	a. Ruang Baca b. Ruang Koleksi c. Ruang Referensi d. Ruang Internet e. Toilet
4.	Lantai 3	a. Ruang BLC b. Office Room c. Meeting Room d. Toilet
5.	Lantai 4	a. Pondok Baca b. Minibar/Kantin c. Rest Area d. Toilet

**Tabel 3.5**  
**Daftar Jenis Prasaranayang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota**  
**Lubuklinggau**

No	Jenis	Jumlah	Keteranagn
1	Rak Buku 1 Muka	22 Buah	Baik
2	Rak Buku 2 Muka	11 Buah	Baik
3	Rak Mainan Anak TK	11 Buah	Baik
4	Rak Buku Anak SD	2 Buah	Baik
5	Rak Buku Referensi	12 Buah	Baik
6	Rak Majalah	7 Buah	Baik
7	Lemari Katalog	1 Buah	Baik
8	Meja Kerja	40 Buah	Baik
9	Meja Sirkulasi	2 Buah	Baik
10	Meja Baca	7 Buah	Baik
11	Meja Baca Lesehan	11 Buah	Baik
12	Meja Baca Bundar	6 Buah	Baik
13	Meja Baca Bundar Lesehan	5 Buah	Baik
14	Meja Khusus Laptop	2 Buah	Baik
15	Meja Komputer	23 Buah	Baik
16	Meja Komputer Bundar	3 Buah	Baik
17	Meja Pengolahan	6 Buah	Baik
18	Meja Telepon	5 Buah	Baik
19	Meja Rapat	1 Set	Baik
20	Meja Rapat Kecil	1 Buah	Baik
21	Meja Tunggu	9 Buah	Baik
22	Kursi Kerja	40 Buah	Baik
23	Kursi Hadap	26 Buah	Baik

24	Kursi Tunggu	19 Set	Baik
25	Papan Pengumuman	1 Buah	Baik
26	<i>Filling Cabinet</i>	18 Buah	Baik
27	Kursi Rapat	21 Buah	Baik
28	Kursi Baca	285 Buah	Baik
29	Loker (Penitipan Barang)	12 Buah	Baik
30	<i>Study Carel</i>	6 Buah	Baik
31	Kotak Saran	1 Buah	Baik
32	Komputer ( <i>Hotspot</i> )	50 Buah	Baik
33	Lemari Arsip Besi	2 Buah	Baik
34	Lemari Kaca	20 Buah	Baik
35	Lemari Kaca Besar	2 Buah	Baik
36	Tong Sampah	10 Buah	Baik
37	Rak TV	3 Buah	Baik
38	Kursi Tamu/Sofa	3 Set	Baik
39	Lemari Kayu	3 Buah	Baik
40	Laptop	7 Buah	Baik
41	Meja Panjang Ruang Aula	2 Buah	Baik
42	Podium dan Kelengkapannya	1 Set	Baik
43	Tiang Bendera	4 Buah	Baik
44	Keranjang Buku Stainles	2 Buah	Baik
45	Rak Sepatu	3 Buah	Baik
46	Papan Hadir Pejabat Eselon	1 Buah	Baik
47	Lemari Kayu Arsip	7 Buah	Baik
48	Meja Penjaga/Pol. PP	2 Buah	Baik
49	Meja Pendaftaran	1 Buah	Baik

50	Televisi	9 Buah	Baik
51	CD/VCD/DVD	2 Buah	Baik
52	Kursi Rotan	4 Buah	Baik
53	Mainan Anak TK Besar	4 Buah	Baik
54	Mainan Anak TK Kecil	106 Buah	Baik
55	Genset	2 Buah	Baik
56	Kaca Jati Jepara	4 Buah	Baik
57	Lemari Buku Koleksi Pondok Baca	4 Buah	Baik
58	<i>Kitchen Set</i> (Pondok Baca)	1 Set	Baik
59	Lemari Keterampilan / Kerajinan Tangan	1 Buah	Baik
60	Lemari Arsip TU	1 Buah	Baik
61	Meja Komputer Katalog Buku	1 Buah	Baik
62	Lemari Rak Arsip	2 Buah	Baik
63	Tempat Pemusnah Arsip	2 Buah	Baik
64	<i>Air Conditioner ( AC )</i>	41 Buah	Baik
65	<i>Back Ground Audio Visual</i>	1 Buah	Baik
66	<i>Layar Audio Visual</i>	1 Buah	Baik
67	Lemari / Rak Audio Visual	1 Buah	Baik
68	<i>Panggung Audio Visual</i>	1 Buah	Baik
69	Mobil Perpustakaan Keliling	3 Buah	Baik
70	Proyektor ( Perlengkapan Multimedia)	3 Buah	Baik
71	Komputer ( <i>iLubuklinggau</i> )	1 Buah	Baik
72	CCTV	31 Buah	Baik
73	<i>Wifi ( Hotspot Internet)</i>	7 Buah	Baik
74	Mesin Cetak Kartu dan Kamera	1 Set	Baik

75	Kursi Tamu	5 Buah	Baik
76	Tiang Rak Buku Costume	2 Buah	Baik
77	<i>Box Trolly</i> Buku	1 Buah	Baik
78	Layar Proyektor (Perlengkapan Multimedia)	2 Buah	Baik
79	Rak Buku ( <i>Audio Visual</i> )	4 Buah	Baik
80	Rak Ornamen ( <i>Audio Visual</i> )	1 Buah	Baik
81	Meja <i>Frontliner</i> ( <i>Audio Visual</i> )	4 Buak	Baik
82	Ornamen/Dekorasi ( <i>Audio Visual</i> )	1 Set	Baik

Berdasarkan kedua tabel di atas dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sekarang sudah cukup baik dan memadai, meskipun masih ada sebagian sarana dan prasarana yang kurang dan ada juga yang kondisinya sedikit mengalami kerusakan namun masih bisa digunakan.<sup>69</sup>

#### **H. Hubungan Kerjasama Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau juga melakukan hubungan kerja sama dengan instansi - instansi lainnya, adapun bentuk kerja samanya bisa berupa barang - barang yang dibutuhkan perpustakaan, bahan pustaka dan Layanan internet. Bentuk kerja sama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yaitu ada yang menguntungkan untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dan ada juga bentuk kerja sama untuk mengembangkan Perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi yang di

---

<sup>69</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan, h. 9.

wilayah Kota Lubuklinggau dan sekitarnya. Adapun bentuk kerja sama yang menguntungkan untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yaitu :

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan PT. Telkomunikasi Indonesia Tentang Pengelolaan *Broadband Learning Center*.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Coca-Cola Foundation Tentang Perjanjian Kemitraan Pengembangan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi.
3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Lubuklinggau Tentang Kerjasama Dalam Bidang Pembudayaan Kegemaran membaca dan Pengadaan Buku Bacaan Bagi Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Lubuklinggau.
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Politeknik Kesehatan KEMENKES Palembang Program Studi Keperawatan Lubuklinggau tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
5. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Fithrah Aldar Lubuklinggau tentang program pelayanan pengembangan perpustakaan dan peningkatan wawasan SDM pengelola perpustakaan.

6. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan STIE Musi Rawas Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Kapasitas SDM Pengelola Perpustakaan.
7. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan STKIP PGRI Lubuklinggau tentang Perjanjian kerja sama dalam rangka pelayanan serta pengembangan Perpustakaan di Kota Lubuklinggau.
8. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Sekolah Tinggi Agama Islam Bumi Silampari Lubuklinggau tentang Program pelayanan pengembangan perpustakaan dan peningkatan wawasan sumber daya manusia pengelola perpustakaan.
9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMA Negeri 1 Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
10. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMA Negeri 1 Lubuklinggau Tentang Silang Layang.
11. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Perpustakaan SMK Negeri 1 Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
12. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMA Negeri 2 Kota Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
13. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMK Negeri 2 Lubuklinggau Tentang Silang Layang

14. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMA Negeri 4 Kota Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pegelora Perpustakaan.
15. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMK Yadika Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Kapasitas SDM Pengelola Perpustakaan..
16. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMP Negeri 7 Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan
17. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SMP Xaverius Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
18. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SD Negeri 63 Kota Lubuklinggau Semsel Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
19. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SD Negeri 58 Lubuklinggau Tentang Program Pelayanan Pengembangan Perpustakaan dan Peningkatan Wawasan SDM Pengelola Perpustakaan.
20. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan Madrasah Ibtidaiyah Al-Hadi Tentang Kunjungan Perpustakaan Keliling.
21. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dengan SD Negeri 11 Lubuklinggau Tentang Layanan Instansi Silang Layang.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Ibid... Dokumen Pengelola Dinas Perpustakaan. Hlm 11.

## BAB IV

### TEMUAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan agar bisa mengetahui kualitas layanan edukasi anak yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau menggunakan Metode Libqual+<sup>TM</sup> dengan empat sub variabel yakni Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service-AS*), Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*), Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dan Akses informasi (*Information Acces*). Oleh karena penulis membuat angket yang terdiri dari 11 butir pernyataan yang diajukan kepada 99 responden pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik simple *Random Sampling*. Penentuan samplel menggunakan rumus slovin dengan level error 10%. Kemudian hasil dari jawaban responden dianalisis menggunakan rumus *Mean* setelah itu untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan hasil jawaban responden dihitung menggunakan rumus *Grand Mean*.

Pengambilan data pada penelitian ini diambil selama kurang lebih 1 bulan yakni mulai dari 5 April- 20 Mei 2021. Pengambilan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket baik secara offline maupun online melalui google form dengan link [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyNOSrMy15SeXUH-vwlSFUyGKFilrim14AKQgbRUF\\_6pn0A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyNOSrMy15SeXUH-vwlSFUyGKFilrim14AKQgbRUF_6pn0A/viewform?usp=sf_link).

Dalam menentukan panjang pendeknya interval yang digunakan sebagai alat ukur untuk menghasilkan data kuantitatif maka dapat menggunakan skala likert, berikut skala likert yang digunakan.

**Tabel 4.1**  
**Pengukuran skala likert**

No	Skala likert	Pernyataan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-Ragu	3
4	KS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono 2012. h.94

Untuk melakukan uji validitas peneliti melakukan penyebaran angket kepada 30 responden diluar sampel. Hal ini dilakukan agar dapat diketahui valid atau tidaknya valid pernyataan yang dibuat oleh peneliti. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel menggunakan rumus *degree of freedom* (df) yaitu :

$$df = n - k$$

Keterangan:

df : degress of freedom

n : jumlah responden

k : jumlah variabel

Dalam penelitian ini jumlah responden yang akan di uji sebanyak 30 maka perhitungan  $30 - 1 = 29$  dengan taraf kesalahan 0,05 jika dilihat pada r didapat rtabel 0,35. Kemudian hasil kuisisioner tersebut peneliti masukkan kedalam tabel berikut :

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas**

No. Butir Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	keterangan
1	0,772	0.355	Valid
2	0,591	0.355	Valid
3	0,640	0.355	Valid
4	0,735	0.355	Valid
5	0,659	0.355	Valid
6	0,688	0.355	Valid
7	0,605	0.355	Valid
8	0,608	0.355	Valid
9	0,650	0.355	Valid
10	0,729	0.355	Valid
11	0,690	0.355	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas diketahui bahwa nilai r<sub>tabel</sub> dengan sampel taraf signifikan 0,05 adalah 0,355. Adapun untuk melihat validitas kuisisioner penelitian ini menggunakan program SPSS 22. Dan terbukti dari data diatas dapat dilihat bahwa r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> maka 11 pernyataan tersebut dinyatakan valid. Setelah dilakukan validasi, kemudian instrumen dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *cronbach alpha* dengan bantuan Microsoft Excel. Menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum st}{st} \right)$$

Keterangan :

r : Koefisien Reliabilitas

k : Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal

Σst : Varians skor tiap item pertanyaan

st : Varians total

Hasil uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22 dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Dan berikut hasilnya :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Rtabel	Rhitung (Nilai Chonbach's Alpa)	Keterangan
Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual <sup>+</sup> ™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau	0,60	0,874	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dari 11 butir pernyataan dengan menggunakan rumus *Chonbach Alpa* sebagaimana dilihat dari tabel menunjukkan bahwa nilai *Alpa* > 0,60 oleh karena itu dapat dilihat bahwa instrumen di atas reliabel atau sangat baik.

Selanjutnya setelah valid dan reliabel peneliti menyebarkan angket kepada 198 pemustaka untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun teknik analisis data menggunakan rumus Mean. Rumus mean tersebut digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.

$$\text{Mean } x = \frac{\Sigma x}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata hitung / mean

$\Sigma$  : jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden<sup>71</sup>

Kemudian setelah rata-rata dari jawaban responden diketahui, dilakukan penghitungan menggunakan rumus grand mean. Rumus grand mean ini digunakan untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan. Adapun rumus grand mean yakni sebagai berikut :

$$GrandMean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pertanyaan}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Skala penilaian<sup>72</sup>

Maka untuk menghitung rentang skalanya yakni :

$$RS = \frac{m-n}{b} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8 dengan rentang skala 0,8 kemudian menjadi skala penilaian sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Skala penilaian**

4,20 – 5,0	Sangat Tinggi
3,40 – 4,20	Tinggi
2,60 – 3,40	Sedang
1,80 – 2,60	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Sumber : Husein Umar, 2011.h.130

<sup>71</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). h. 286

<sup>72</sup> Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung: Tarsito, 2005). h. 91

Adapun hasil nilai jawaban responden dalam penelitian ini akan dijabarkan melalui tabel grafik sebagai berikut :

**1. Analisis Variabel Hasil Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual+TM di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

**a. Sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service*).**

**1. Pernyataan Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak**

**Tabel 4.5**  
**Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
1	Sangat Setuju	5	14	70	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{389}{99}$ $= 3,92$
	Setuju	4	71	284	
	Ragu-Ragu	3	8	24	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	389	

(sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.5 diatas menunjukkan dari 390 responden yang menjawab pernyataan “Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak”. Terdapat 14 responden menjawab Sangat Setuju, 71 responden menjawab Setuju, 8 responden menjawab Ragu-Ragu, 5 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus mean maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92. Dari nilai yang diperoleh tersebut

berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20. .

**2. Pernyataan Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak**

**Tabel 4.6**  
**Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak.**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	15	75	$\frac{\Sigma x}{N}$  $= \frac{386}{99}$ $= 3,89$
	Setuju	4	67	268	
	Ragu-Ragu	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			99	386

(sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.6 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak”. Terdapat 15 responden menjawab Sangat Setuju, 67 responden menjawab Setuju, 10 responden menjawab Ragu-Ragu, 6 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Dari hasil tersebut maka dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 386 hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan Rumus mean dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89. Dari nilai yang diperoleh tersebut berdasarkan

nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

**3. Pernyataan Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan**

**Tabel 4.7**  
**Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan.**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
3	Sangat Setuju	5	12	60	$\frac{\Sigma x}{N}$
	Setuju	4	65	260	
	Ragu-Ragu	3	13	39	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	376	$= \frac{376}{99}$ $= 3,79$

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.7 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan”. Terdapat 12 responden menjawab Sangat Setuju, 65 responden menjawab Setuju, 13 responden menjawab Ragu-Ragu, 8 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Dari hasil tersebut maka dapat diketahui jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 376 hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan Rumus mean dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,79. Dari nilai yang diperoleh tersebut berdasarkan nilai rata-rata, maka

dapat disimpulkan bahwa indikator Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

**Tabel 4.8**  
**Analisis sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service – AS*)**

No	Idikator	Nilai	Kategori
1	Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak	3,92	Tinggi
T	Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak	3,89	Tinggi
3	Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan	3,79	Tinggi
Jumlah		11,6	

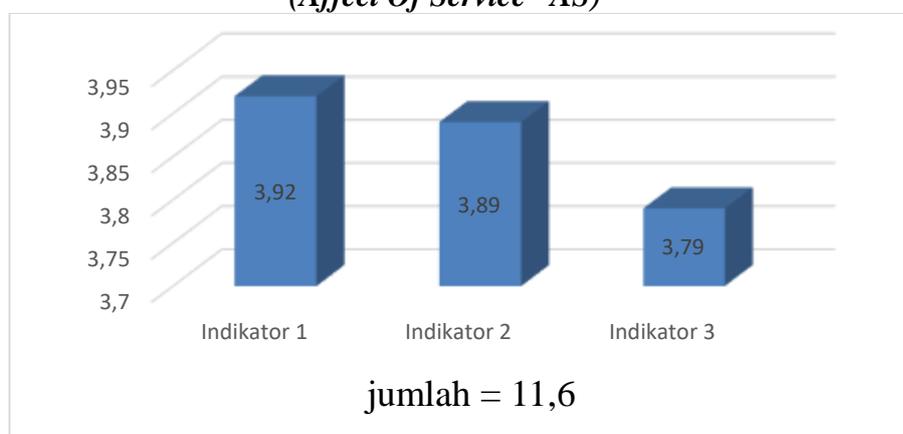
(sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui untuk indikator Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,92 dengan kategori tinggi, indikator Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak diperoleh nilai sebesar 3,89 dengan kategori Tinggi, dan indikator Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan diperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan kategori Tinggi. Kemudian selanjutnya, dari ketiga nilai rata-rata tersebut dihitung untuk total nilai rata-rata subvariabel menggunakan rumus grand mean, sebagai berikut :

$$\text{Grand mean} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{11,6}{3} = 3,86$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel sebesar 3,86. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Eduukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau pada sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service – AS*) dikategorikan Tinggi.

**Diagram 4.1**  
**Sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani**  
*(Affect Of Service –AS)*



Berdasarkan diagram diatas tentang sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service-AS*), dapat dilihat bahwa indikator tertinggi terletak pada pernyataan “Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak” dengan jumlah nilai 3,92 dan dapat dilihat juga pada grafik tersebut bahwa nilai terendah terletak pada pernyataan “Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan” dengan jumlah nilai 3,79. Maka sub variabel ini dikategorikan tinggi karena nilai interval berada di 3,40-4,20.

**b. Sub variabel fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*)**

**1. Pernyataan Sarana belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik atau tidak sedang rusak**

**Tabel 4.9**  
**Fasilitas belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
4	Sangat Setuju	5	10	50	$\frac{\Sigma x}{N}$  $= \frac{377}{99}$ $= 3,80$
	Setuju	4	68	272	
	Ragu-Ragu	3	14	42	
	Tidak Setuju	2	6	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	377	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.9 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Fasilitas belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik”. Terdapat 10 responden menjawab Sangat Setuju, 68 responden menjawab Setuju, 14 responden menjawab Ragu-Ragu, 6 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus mean maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80. Nilai rata-rata yang diperoleh tersebut dikategorikan Tinggi karena berada di interval 3-40-4,20.

## 2. Pernyataan adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak

**Tabel 4.10**  
**Adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
5	Sangat Setuju	5	9	45	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{409}{99}$ $= 4,13$
	Setuju	4	73	292	
	Ragu-Ragu	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	409	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.10 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak”. Terdapat 9 responden menjawab Sangat Setuju, 73 responden menjawab Setuju, 19 responden menjawab Ragu-Ragu, 7 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata dihitung menggunakan Rumus mean maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13. Nilai rata-rata yang diperoleh tersebut maka dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

## 3. Pernyataan kondisi Perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar

**Tabel 4.11**  
**Kondisi perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
6	Sangat Setuju	5	17	85	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{392}{99}$ $= 3,95$
	Setuju	4	68	272	
	Ragu-Ragu	3	8	24	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	

	Jumlah		99	392	
--	--------	--	----	-----	--

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.11 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Kondisi perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar”. Terdapat 17 responden menjawab Sangat Setuju, 68 responden menjawab Setuju, 8 responden menjawab Ragu-Ragu, 5 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata yang dihitung menggunakan Rumus mean maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95. Dari nilai rata-rata yang diperoleh tersebut dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

**Tabel 4.12**  
**Analisis sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan**  
*(Library As Place)*

No	Idikator	Nilai	Kategori
4	Sarana belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik	3,80	Tinggi
5	Adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak	4,13	Tinggi
6	Kondisi perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar	3,95	Tinggi
Jumlah		12,06	

(Sumber : Data primer yang diolah)

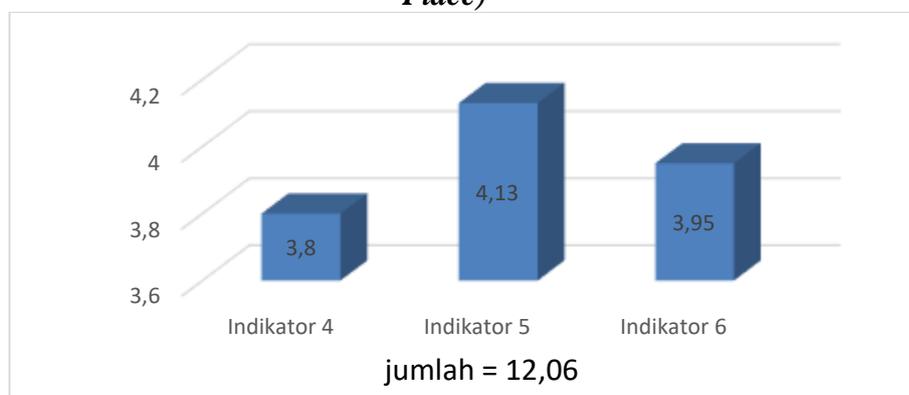
Dari tabel 4.12 diatas dapat diketahui untuk indikator Sarana belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,80 dengan kategori tinggi, indikator Adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak diperoleh nilai sebesar 4,13 dengan kategori tinggi, dan indikator Kondisi perpustakaan

yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar diperoleh nilai rata-rata 3,95 dengan kategori tinggi. Kemudian selanjutnya, dari ketiga nilai rata-rata tersebut dihitung untuk total nilai rata-rata subvariabel menggunakan rumus grand mean, sebagai berikut :

$$\text{Grand mean} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{13,42}{3} = 4,02$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel sebesar 4,02. Maka dapat disimpulkan bawa kualitas layanan Eduukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau pada sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*) dikategorikan Tinggi.

**Diagram 4.2**  
**Sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*)**



Berdasarkan diagram 4.2 diatas tentang sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*), dapat dilihat bahwa indikator tertinggi terletak pada pernyataan “Kondisi perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar” dengan jumlah nilai 4,13 dan dapat dilihat juga pada grafit

tersebut bahwa nilai terendah terletak pada pernyataan “Sarana belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik” dengan jumlah nilai 3,80. Maka sub variabel ini dikategorikan tinggi karena nilai interval berada di 3,40-4,20.

**c. Sub variabel petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*)**

**1. Pernyataan Pustakwan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak**

**Tabel 4.13**  
**Pustakwan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
7	Sangat Setuju	5	12	60	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{387}{99}$ $= 3,90$
	Setuju	4	72	288	
	Ragu-Ragu	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah			99	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.13 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak”. Terdapat 12 responden menjawab Sangat Setuju, 72 responden menjawab Setuju, 10 responden menjawab Ragu-Ragu, 4 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. hasil perhitungan rata-rata menggunakan rumus mean maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,90. Nilai rata-rata tersebut dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

2. **Pernyataan Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak**

**Tabel 4.14**  
**Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
8	Sangat Setuju	5	10	50	$\frac{\Sigma x}{N}$  $= \frac{370}{99}$ $= 3,73$
	Setuju	4	62	248	
	Ragu-Ragu	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	370	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.14 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak”. Terdapat 10 responden menjawab Sangat Setuju, 62 responden menjawab Setuju, 19 responden menjawab Ragu-Ragu, 7 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73. Nilai rata-rata tersebut dikategorikan tinggi karena berada pada rentan skala 3,40-4,20.

**Tabel 4.15**  
**Analisis sub variabel petunjuk dan sarana akses (Personal Control)**

No	Idikator	Nilai	Kategori
7	Pustakwan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak	3,90	Tinggi
8	Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak	3,73	Tinggi
Jumlah		7,63	

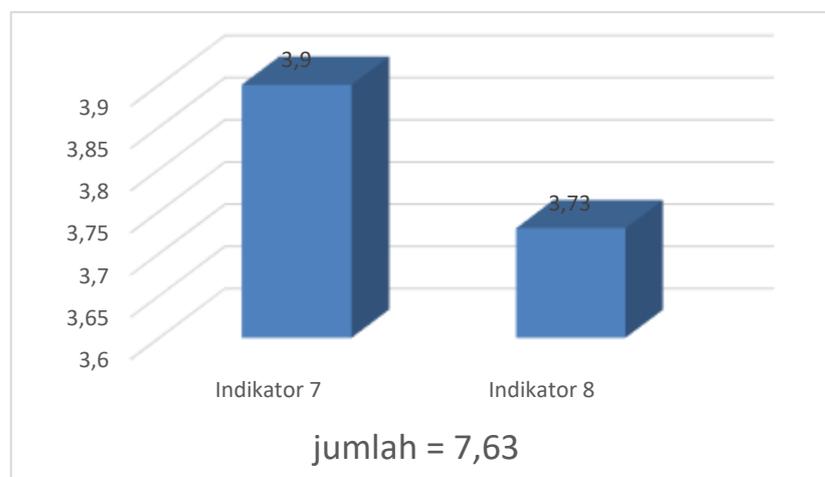
(Sumber : Data Primer yang diolah)

Dari tabel 4.15 diatas dapat diketahui ntuk indikator Pustakwan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,90 dengan kategori Tinggi, sedangkan indikator Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak diperoleh nilai sebesar 3,73 dengan kategori Tinggi, Kemudian selanjutnya, dari kedua nilai rata-rata tersebut dihitung untuk total nilai rata-rata subvariabel menggunakan rumus grand mean, sebagai berikut :

$$\text{Grand mean} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{7,63}{2} = 3,81$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel sebesar 3,81. Maka dapat disimpulkan bawa kualitas layanan Eduukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau pada sub variabel petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) dikategorikan Tinggi.

**Diagram 4.3**  
**Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*)**



Berdasarkan diagram 4.3 diatas tentang sub Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dapat dilihat bahwa indikator tertinggi terletak pada pernyataan “Pustakawan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak” dengan jumlah nilai 3,90 dan dapat dilihat juga pada grafik tersebut bahwa nilai yang terendah yakni pada pernyataan “Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak” dengan jumlah nilai 3,73. Maka sub variabel ini dikategorikan tinggi karena nilai interval berada di 3,40-4,20

**d. Sub variabel Akses Informasi ( *Information Acces* )**

**1. Pernyataan Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak**

**Tabel 4.16**  
**Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
9	Sangat Setuju	5	11	55	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{386}{99}$ $= 3,89$
	Setuju	4	74	296	
	Ragu-Ragu	3	8	24	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	386	

(Sumber :Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.16 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak”. Terdapat 11 responden

menjawab Sangat Setuju, 74 responden menjawab Setuju, 8 responden menjawab Ragu-Ragu, 5 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus mean diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89. Nilai rata-rata tersebut dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20

## 2. Pernyataan Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat dibutuhkan

**Tabel 4.17**  
**Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat dibutuhkan**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
10	Sangat Setuju	5	7	35	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{372}{99}$ $= 3,75$
	Setuju	4	68	272	
	Ragu-Ragu	3	18	54	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	372	

(Sumber : Data primer yang telah diolah)

Dari tabel 4.17 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak”. Terdapat 7 responden menjawab Sangat Setuju, 68 responden menjawab Setuju, 18 responden menjawab Ragu-Ragu, 5 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus mean diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,75. Nilai rata-rata tersebut dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

### 3. Pernyataan Mudahnya akses untuk masuk ke layanan edukasi anak

**Tabel 4.18**  
**Mudahnya akses untuk masuk ke layanan edukasi anak**

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
11	Sangat Setuju	5	5	25	$\frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{379}{99}$ $= 3,82$
	Setuju	4	79	316	
	Ragu-Ragu	3	9	27	
	Tidak Setuju	2	5	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
	Jumlah		99	379	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.18 diatas menyatakan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak”. Terdapat 5 responden menjawab Sangat Setuju, 79 responden menjawab Setuju, 9 responden menjawab Ragu-Ragu, 5 responden menjawab Tidak Setuju, dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil perhitungan rata-rata menggunakan Rumus mean diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82. Nilai rata-rata tersebut dikategorikan tinggi karena berada di interval 3,40-4,20.

**Tabel 4.19**  
**Analisis sub variabel Akses Informasi (*Information Acces-IA*)**

No	Idikator	Nilai	Kategori
9	Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak	3,89	Tinggi
10	Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat dibutuhkan	3,75	Tinggi
11	Mudahnya akses untuk masuk ke layanan edukasi anak	3,82	Tinggi
Jumlah		11,46	

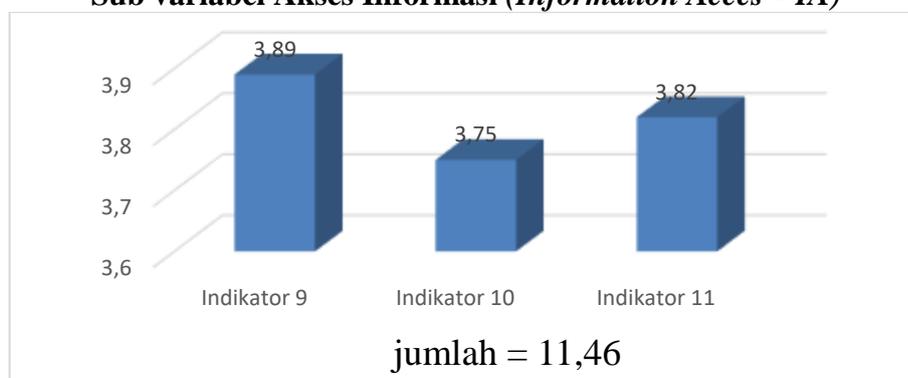
(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari tabel 4.19 diatas dapat diketahui untuk indikator Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,89 dengan kategori Sangat tinggi, indikator Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat dibutuhkan diperoleh nilai sebesar 3,75 dengan kategori Sangat tinggi, dan indikator Mudahnya akses untuk masuk ke layanan edukasi anak diperoleh nilai rata-rata 3,82 dengan kategori Sangat tinggi. Kemudian selanjutnya, dari ketiga nilai rata-rata tersebut dihitung untuk total nilai rata-rata subvariabel menggunakan rumus grand mean, sebagai berikut :

$$\text{Grand mean} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{11,46}{3} = 3,82$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai total rata-rata pada sub variabel sebesar 3,82. Maka dapat disimpulkan bawa kualitas layanan Eduukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau pada sub variabel Akses Informasi (*Information Acces -IA*) dikategorikan Tinggi.

**Diagram 4.4**  
**Sub variabel Akses Informasi (*Information Acces - IA*)**



**Tabel 4.20**  
**Hasil Analisis keseluruhan Sub Variabel**  
**Kualitas Layanan Edukasi Anak**  
**Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>**  
**di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

No	Sub Variabel	Nilai Rata-rata	Kategori
A	Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani ( <i>Affect Of Service-AS</i> )	3,86	Tinggi
B	Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan ( <i>Library As Place</i> )	4,02	Tinggi
C	Petunjuk dan sarana akses ( <i>Personal Control</i> )	3,81	Tinggi
D	Akses informasi ( <i>Information Acces</i> )	3,82	Tinggi

(Sumber : Data Primer yang diolah)

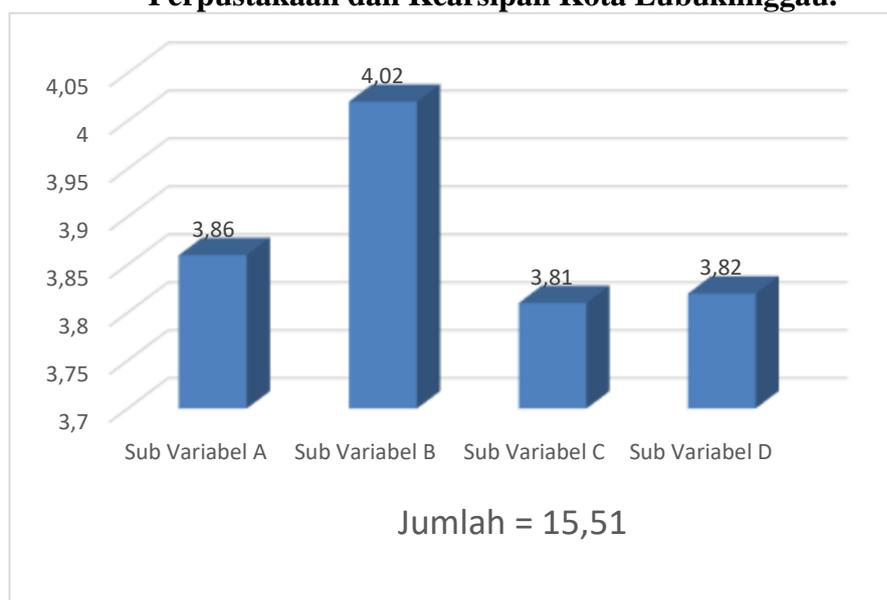
Dari tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa sub variabel Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service-AS*) nilai rata-rata yang diperoleh yakni 3,86, sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*) nilai rata-ratanya 4,02, subvariabel Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) nilai rata-ratanya 3,81, dan sub variabel Akses informasi (*Information Acces*) nilai rata-ratanya 3,82. Dengan demikian berdasarkan hasil nilai rata-rata tersebut, dapat diketahui bahwa Total nilai Grand Mean seluruhnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Grand mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{15,51}{4} = 3,87$$

Dengan demikian maka pemustaka yang telah menggunakan layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau memiliki pandangan yang sangat positif dan baik terhadap

layanan Edukasi Anak. Terbukti dengan hasil jawaban dari responden yang terkategori Tinggi karena nilai interval berada di 3,40-4,20

**Diagram 4.5**  
**Seluruh Sub Variabel Analisis keseluruhan Sub Variabel Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual<sup>+</sup>™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.**



Berdasarkan diagram 4.5 diatas dapat diketahui bahwa ilai rata-rata tertinggi terdapat pada sub variabel Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place*) dengan nilai rata-rata 4,02 dengan kategori Tinggi. Kemudian untuk nilai rata-rata terendah terdapat pada sub variabel Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) dengan nilai rata-rata 3,81Sangat Tinggi.

## **B. Hasil Temuan**

Dari keterangan tabel dan diagram di atas maka penulis sedikit menambahkan mengenai dari hasil Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual<sup>+</sup>™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Sesuai dengan nilai rata-rata yang telah diperoleh maka kulaitas

Layanan Anak di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dapat dikatakan baik dibuktikan dengan hasil jawaban yang diberikan oleh responden, dan pada kenyataannya memang sebagian pemustaka ada yang merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau namun ada juga sebagian yang belum merasa nyaman dengan fasilitas dan layanan pada layanan anak di Dinas Perpustakaan dan kearsipan kota lubuklinggau.

Dari jawaban yang diberikan oleh responden dikaitkan dengan indikator yang terdapat pada teori Libqual<sup>+</sup>TM sudah memenuhi kriteria yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Namun demikian kualitas layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau juga perlu ditingkatkan lagi terutama dalam aspek sikap dan cara pustakawan dalam melayani pemustaka dengan tujuan agar pemustaka yang menggunakan Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklingga merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan pada layanan edukasi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau agar pemustaka dapat merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan.

Artinya jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pemakai maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk, dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan pemakai secara konsisten.

### **C. Analisis Aspek Yang Perlu Ditingkatkan Pada Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh tentang kualitas layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau terkategori Baik terbukti dengan nilai rata-rata sub variabel yang terkategori Tinggi. Namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan pada Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Seperti telah dibahas dan dijelaskan sebelumnya bahwa nilai rata-rata terendah dari hasil kuesioner terdapat pada Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak diperoleh nilai rata-ratanya yaitu 4,27 dengan kategori Tinggi namun nilai rata-rata ini adalah nilai rata-rata terendah, dengan demikian berdasarkan hasil tersebut maka aspek yang perlu ditingkatkan pada layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yakni Aspek kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani artinya ketika pemustaka mengalami kesulitan maka pustakawan harus siap membantu dan menunjukkan sikap dan cara yang baik dalam melayani pemustaka.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisis data mengenai Kualitas layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual<sup>+</sup>™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau bisa ditarik kesimpulan menjawab dari rumusan masalah yakni sebagai berikut .

1. Berdasarkan hasil Analisis kualitas layanan Edukasi Anak menggunakan Metode Liqbqual<sup>+</sup>™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau diperoleh dengan nilai rata-rata per sub variabel yaitu sebagai berikut: 1). Sub variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Affect Of Service-AS*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,86 dapat dikategorikan “Tinggi” karena berada pada skala interval 3,40-4,20. 2) Sub variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library As Place*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 4,02 dapat dikategorikan “Tinggi” karena berada pada skala interval 3,40-4,20. 3) Sub variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,81 dapat dikategorikan “Tinggi” karena berada pada skala interval 3,40-4,20. 4) Sub variabel Akses Informasi (*Information Acces*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,82 dapat dikategorikan “Tinggi” karena berada pada skala interval 3,40-4,20. total *Grand Mean* 3,87, nilai tersebut berada pada skala interval 3,40-4,20.

2. Hasil analisis statistik juga menunjukkan ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan pada layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau yakni Aspek pemustaka harus mampu memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak

## **B. SARAN**

Berdasarkan adanya kesimpulan dan uraian-uraian serta penjelasan hasil dari penelitian penulis yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau maka selanjutnya penulis akan menyampaikan beberapa saran terkait dengan hasil penelitian yakni sebagai berikut.

1. Kepada pustakawan yang bertugas pada Layanan Edukasi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau agar dapat menguasai hal-hal yang terkait pada Layanan Edukasi Anak agar dapat membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemustaka saat berada pada layanan Edukasi Anak dan memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka.
2. Agar dapat memberikan panduan atau sejenis petunjuk penggunaa bagi pemustaka dalam menggunakan sarana yang ada pada layanan edukasi anak bila perlu bisa dibuatkan buku panduan pada layanan Edukasi Anak agar pemustaka bisa lebih mengerti dalam menggunakan Layanan Edukasi Anak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidah, Woro. *Tingkat Pemanfaatan Perpustakaan Desa Generasi Cerdas*, n.d.
- Adin, Annisa Kusuma. “Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan Metode LIBQUAL+R Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya” (n.d.).
- Akmala, Nofa Hanifah, and Husna. *Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling “Ruang Terbuka Hijau” Sebagai Sarana Promosi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya*, n.d.
- Anggraini, and Novi Hermaini. “Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual” Vol, 4, No, 1. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* (February 1, 2018): hlm 67-72.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Badan Standar Nasional. “Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota” (n.d.).
- Sulistyo, Basuki. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Rosdakarya, 1992.
- Chorida, Lisa Arifatul. “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsi Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten” (n.d.): h.2.
- Darmono. *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen Dan Tata Kerja*. Jakarta: Gramedia, 2007.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Fransisca, Devi. “Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek)” (n.d.): h.3.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Hellen sabera adib. *Metodelogi Penelitian*. Palembang: Noerfikri, 2015.

- Ismulyana. *“Analisis Kualitas Layanan Di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Dengan Metode Libqual+Tm.”* Gadjah Mada, 2018.
- Jan Jonker, Bartjan J.W, Pennink, and Sari Wahyuni. *Metodologi Penelitian : Panduan Untuk Master Dan Ph.D. Di Bidang Manajemen.* Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Juliansyah, Noor. *Metodologi Penelitian : Skirpsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah,* n.d.
- Lasa, HS. *Manajemen Perpustakaan Sekolah.* Yogyakarta: Pinus, 2007.
- Nafisah, Alyatin. *“Arti Penting Perpustakaan Bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat”* (n.d.).
- Nur Faidah, Anna, and M.Yudy Rachman. *“Analisis Kulaitas Pelayanan Dengan Metode LibQual+TM”* (2016): Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Oktima, Nurul. *Kamus Ekonomi.* Surakarta: Aksara Sinergi Media, 2012.
- Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah.* Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2005.
- Poerwadarmita, I.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Ed. 3. Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Purwono. *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia.* Edisi 3. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Rakib, Rahmawati. *“Kajian Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling Sebagai Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat Di Kelurahan Tinoor 1 Kecamatan Tomohon Utara Tomohon”* volume V1 No 2 (2017).
- Risal. *“Penerapan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Fungsi Perpustakaan Di Perpustakaan Umum Kota Makassar.”* Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.
- Rochmah, Erma Awalien. *“Pengelolaan Layanan Perpustakaan.”* November Vol.04, No.02 (2016): h.8.
- Serena Hidayani, Nenden. *“Layanan Anak Pada Perpustakaan Bank Indonesia”* (n.d.): h.1.

Siregar, Syofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.

Sudjana. *Metoda Statistik*. Bandung: Tarsito, 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.

———. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

———. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, n.d.

———. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, n.d.

Sulistyo Basuki, Sulistyo. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, n.d.

Supriatin. *Pengantar Ilmu Perpustakaan Bahan Ajaran Diklat Teknik Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Yusi Fibriyanti, and Tri Wahyu Hari Murtiningsih. “Efektivitas Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Sekolah Oleh Siswa Kelas VII Tahun Ajaran 2013/2014 SMP N 2 Kerjo Kab. Karanganyar” 2 (2013): 41–48.

Yusuf, M. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, n.d.

*Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, 2016.

*Perpustakaan Nasional RI, Standar Nasional Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.

“Sumber Data : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau Tahun 2020,” n.d.

*Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, n.d.

## BIODATA PENULIS



**Devi Harta Yanti** merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bapak Dafitson dan ibu Widiawati. Dilahirkan di Desa Pandan pada tanggal 20 Mei 1998. Beralamat tinggal di Dusun VII Desapa Pandar Ilir Kecamatan Tanah Abang Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), Provinsi Sumatera Selatan. Riwayat pendidikan dimulai dari tahun 2004 di SDN 14 Tanah Abang, kemudian pada tahun 2010 melanjutkan pendidikan ke jenjang SMP yaitu di SMP Ihsaniyah Desa Pandan, selanjutnya pada tahun 2013 melanjutkan ke MA di Pondok Pesantren Modern Al-Rozi Desa Sedupi, dan setelah lulus dari Madrasah Aliya penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

# LAMPIRAN



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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH  
NOMOR : B. 692 /Un.09/IV.02/PP.01/06/2020

Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERISTAS 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 Kepala Prodi Ilmu Politik Islam *Devi Harta Yanti*, tanggal, 20 Mei 2020
- MENINGAT :**
1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN 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 UIN Raden Fatah Palembang.
  4. Instruksi Menteri Agama RI No B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 UIN Raden Fatah Palembang.
  5. Pedoman Akademik UIN Raden Fatah Palembang No. LXXV tahun 2004;
  6. Kep Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta IAIN Raden Fatah Palembang.

## MEMUTUSKAN

**MENETAPKAN:**

Pertama : Menunjuk Saudara :

	N A M A	N I P
PEMBIMBING I	Bety, S.Ag.,M.A.	19710421 199903 2 003
PEMBIMBING II	Budhi Santoso, M.A.	19840615 201801 1 002

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora atas nama Saudara :

N a m a : Devi Harta Yanti  
N I M : 1654400023  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi :

"Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Layanan Koleksi Anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 29 Juni 2020 s/d 29 Juni 2021

- Kedua : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut dengan sepengetahuan Fakultas
- 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, 29 Juni 2020

Dekan

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

Tambahan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi
4. Ka. Prodi Ilmu Perpustakaan

Jl. Prof. K. H. Zuhri, Sekeloa Utara I Km. 3,5 Palembang 30126  
Telp. (0711) 352427 website : www.adab.radenfatah.ac.id





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

Nomor : B.1584/Uln.09/IV.1/PP.01/11/2020  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Perpustakaan  
dan Kearsipan Kota Lubuklinggau  
di tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Sehubungan dengan penulisan Skripsi 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	Judul Penelitian
1	Devi Harta Yanti/ 1654400023	S1 Ilmu Perpustakaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau	Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak menggunakan Metode <i>LibQUAL<sup>TM</sup></i> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau

Untuk melakukan pengambilan data penelitian  
Lama pengambilan data : 7 Desember 2020 – 7 Maret 2021

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 diberitakan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 30 November 2020  
  
**Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum.**  
NIP. 19710727 199703 2 002



PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Garuda Kel. Bandung Kiri Telp/Fax (0733) 321988 Lubuklinggau  
 website: [dispurasip.lubuklinggaukota.go.id](http://dispurasip.lubuklinggaukota.go.id), email: [dispurasip.lubuklinggau@gmail.com](mailto:dispurasip.lubuklinggau@gmail.com)

Lubuklinggau, 11 Desember 2020

K e p a d a

Nomor : 040/197/Dispurasip/I/2020  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
 dan Universitas Islam Negeri  
 (UIN) Raden Fatah Palembang  
 di-  
 Palembang

Menanggapi Surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Nomor : B-1504/Un.09/IV.LPP.01/11/2020 tanggal 30 November 2020 perihal mohon izin penelitian a.n **Devi Harta Yanti** Mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Program Studi Ilmu Perpustakaan, pada prinsipnya kami setuju yang bersangkutan melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dari tanggal 7 Desember 2020 s.d 07 Maret 2021.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas  
 Kabid. Pengelolaan Arsip,  
  
**Ichsan Mauri, S.H.**  
 Penata Tk.I  
 NIP. 19700703 200701 1 014



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

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: [prodi.perpus@gmail.com](mailto:prodi.perpus@gmail.com)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : Devi Herta Yanti  
 NIM : 1654400023  
 PEMBIMBING I : Betty, S. Ag., M. A  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis..... Kualitas Layanan..... Edukasi..... Anak..... Menggunakan.....  
 Metode..... LibQUAL<sup>TM</sup> Di Dinas..... Perpustakaan dan Kearsifan.....  
 Kota..... Lubuklinggau.....

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
	10/2020 1	Penyampaian SK Konsultasi. Pemb. II	
		Tambah pengesahan - Konfirmasi Layanan edukasi anak. Konsultasi	
		Prosedur rujukan masalah Tdk Menjelaskan TIT dan. urgent?	
		Prosedur wawancara di customer wawancara online / customer ?? urgent??	
		Compuha instruksi pembelian dan ada petunjuk jelas	
	21/2020 1	Bab II tambahkan prioritas Metode LibQUAL <sup>TM</sup>	
		Banyak kekh. kekh. kekh. ulay	





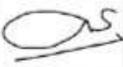
**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: [prodi.perpus@gmail.com](mailto:prodi.perpus@gmail.com)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : Devi Harta Yanhi  
 NIM : 1654400023  
 PEMBIMBING II : Budhi Samsoso, MA  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode LibQUAL7m Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	Kamis 2 Juli 2020	Tambahan "tingkat" pada judul, ganti metode penelitian, dari kualitatif menjadi kuantitatif. Sitasi teori yang digunakan.	
2.	Sabtu 18 Juli 2020	Perbaiki kata kata, juga. Perbaiki rumusan masalah, judul tingkat penerapan layanan, tambahkan teori yang digunakan (libQUAL 7m). foto tulisan	
3.			
4.	Jumat 28 Agustus 2020	Perbaiki Pendahuluan, banyak baca literatur buku atau skripsi terdahulu.	
5.	Kamis 19 September 2020	Perbaiki latar belakang masalah, susunan kalimat perpustakaan umum.	
6.	Sabtu 3 Oktober 2020	Perbaiki sitasi, Perbaiki Catatan kaki. Cantumkan Penerbit.	
7.	Sabtu 21 Oktober 2020	Perbaiki judul, tambahkan Analisis, Perbaiki rumusan masalah, tambahkan pengertian deskriptif	

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
	26/11 2020	Tambah akan lebih banyak lagi teori tentang libqal	
	26/12 2020	Acc Bab I, II, III (lanjut instrumen)	
	9/01 2021	Perbaiki kata-kata dan hasil penalaran	
	11/01 2021	Gabungkan Bab I, II, III, IV dan V	
	9/02 2021	Perbaiki kata-kata, Cati, tulisan, dan buat sekripsi full	
	11/02 2021	Acc full bab	

Palembang,  
Pembimbing II,

2020



NIP. 19840615 201801 1 002

## KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat

Nama : Devi Harta Yanti

NIM : 1654400023

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab Dan Humanora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Dengan ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/ibu atau saudara/i agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner skripsi saya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Edukasi Anak Menggunakan Metode Libqual +TM Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau”. Kesediaan Bapak/ibu atau saudara/i dalam mengisi kuesioner ini sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi yang sedang saya susun pada saat ini. Atas segala kesempatan dan kesediaan serta kerjasama bapak/ibi atau saudara/i saya banyak mengucapkan terimakasih dan atas kebaikannya semoga Allah balas dengan pahala yang berlipat ganda, Amiin Yaa Rabbal'alamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Petunjuk pengisian bapak/ibu atau saudara/i diharapkan :

- Isilah identitas anda terlebih dahulu pada kolom yang telah disediakan dengan lengkap dan benar
- Bacalah setiap pertanyaan yang ada dengan seksama
- Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan/persepsi anda dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu dari 5 (lima) alternatif jawaban pada kolom yang telah disediakan.

Alternatif jawaban :

SS Sangat Setuju

S Setuju

RG Ragu-Ragu

TS Tidak Setuju

STS Sangat Tidak Setuju

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat E-mail :

No HP :

Usia :..... tahun

Jenis kelamin :  Laki-laki /  Perempuan

Agama :

**KUESIONER ANALISIS KUALITAS LAYANAN EDUKASI ANAK  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM DI SINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KOTA LUBUKLINGGAU**

NO	PERTANYAAN	SS	S	RG	TS	STS
<b>A. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (<i>Affect Of Service-AS</i>)</b>						
1.	Pustakawan memberikan penjelasan yang baik pada saat kunjungan ke layanan edukasi anak					
2.	Pustakawan harus selalu tanggap membantu ketika saya mengalami kesulitan pada saat berada di layanan edukasi anak					
3.	Pustakawan harus selalu mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan					
<b>B. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (<i>Library As Place</i>)</b>						
4.	Sarana belajar dan bermain yang digunakan oleh pemustaka dalam keadaan baik					
5.	Adanya ruangan khusus untuk layanan edukasi anak					
6.	Kondisi perpustakaan yang senantiasa bersih, rapi, dan dijaga dengan baik hingga kondusif untuk belajar					
<b>C. Petunjuk dan saran akses (<i>Personal Control</i>)</b>						
7.	Pustakawan memberikan petunjuk atau panduan penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak					
8.	Saya mudah memahami petunjuk penggunaan sarana yang ada pada layanan edukasi anak					
<b>D. Akses Informasi (<i>Information Acces</i>)</b>						
9.	Kelancaran dan kecepatan jaringan internet dalam mengakses informasi pada layanan edukasi anak					
10	Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat dibutuhkan					
11	Mudahnya akses untuk masuk ke layanan edukasi anak					

## Penyebaran kuisioner dengan Google Form



7:18 ...7,2KB/d

docs.google.com/forms/d/1€

Formulir tanpa judul  
Pertanyaan Jawaban 99

99 jawaban

Tidak menerima jawaban

Pesan untuk responden  
Formulir ini tidak menerima j...

Ringkasan Pertanyaan Individual

Navigation icons: Home, Back, Bookmarks, 12, Download, Profile



x09	Pearson Correlation	,366*	,488**	,152	,308	,484**	,531**	,383*	,209	1	,386*	,533**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,047	,006	,422	,098	,007	,003	,037	,267		,035	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	,600**	,567**	,556**	,458*	,323	,404*	,292	,458*	,386*	1	,344	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,011	,081	,027	,118	,011	,035		,063	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	,412*	,354	,419*	,608**	,548**	,342	,330	,270	,533**	,344	1	,690**
	Sig. (2-tailed)	,024	,055	,021	,000	,002	,064	,075	,149	,002	,063		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,772**	,591**	,640**	,735**	,659**	,688**	,605**	,608**	,650**	,729**	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## UJI REABILITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	11

**TABULASI DATA**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>
1	Firdaus Akbar	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4
2	Firda Aulia	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	Diana Aditiyah	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	Suci Ryski Nur	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	Farika yulantika	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
6	Dea Adelia	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
7	Pandeni evantri	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	Enda Sundari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Sri Antika	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
10	A'an Afriansyah	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
11	Andi Aziz Al	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
12	Awang sya'ban	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Selvi Wirda n	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
14	Sarpuni	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Ade Pranata	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
16	Agung Wahyudi	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	Friska Diyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Hariyono	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
19	Bayi Andrian	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
20	Despa andela	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Wira Handini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	Okta Mutian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Gita Asia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Aibi hakim	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	Kusnandar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Andre Cristian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	Jumiarti	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	Mona ratuka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Ali Wardana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Sri Selly ayu	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
31	Wulan hutari	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	Ayu citra	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
33	Ayu Sonya	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
34	Resiyana	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
35	Dandi Saputra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	Sri okta	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4
37	Uliza Mahadewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Erwin Apriani	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
39	Ade Wiranto	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3



81	Hesi sudarsi	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
82	Setri puji asriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Safta nugraha	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
84	Adi herlison	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
85	Resty Olivia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Dina samei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Melty putaria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Nita afrianti	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
89	Achmad Yani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
90	Ades lahika putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Astrian pramudita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Sri Utami	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Ida ramsia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Leti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Sasita	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
96	Andi Pramana	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	Hirmansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Adisa putri	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
99	Octa Puspita	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4

**Gambar**  
**Ruangan Layanan Edukasi Anak Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota**  
**Lubuklinggau**



