

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA
DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

RENI MUSTIKA

NIM . 1524400013

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan 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
2019**

NOMOR: B.2040/Ua.09/IV.1/PP.01/08/2019

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

RENI MUSTIKA
NIM. 1524400013

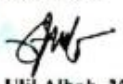
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 31 Juli 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

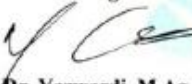
Ketua Dewan Penguji


Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 1971223 199903 2 001

Sekretaris


Uli Albab, MA, Pd
NIDN. 2015058903

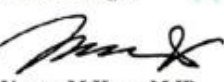
Pembimbing I


Dr. Yazwardi, M.Ag
NIP. 19710101 200003 1 006

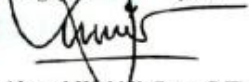
Penguji I


Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 1971223 199903 2 001

Pembimbing II


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

Penguji II


Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 21 Agustus 2019


Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora
Dr. Nur Huda, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Reni Mustika

NIM : 1524400013

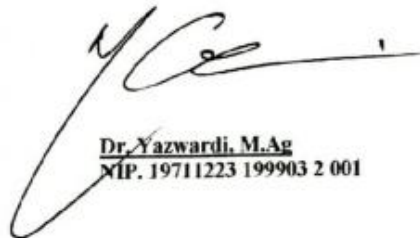
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG"**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

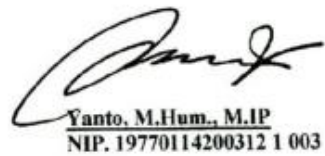
Pada Tanggal, 23 Juli 2019

Pembimbing I,



Dr. Yazwardi, M.Ag
NIP. 19711223 199903 2 001

Pembimbing II,



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114200312 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Reni Mustika

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 Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang”**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Reni Mustika

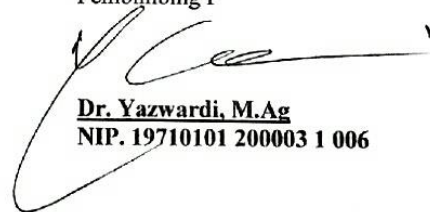
NIM. : 1524400013

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 23 Juli 2019
Pembimbing I



Dr. Yazwardi, M.Ag
NIP. 19710101 200003 1 006

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Reni Mustika

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 KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG"**

Yang ditulis oleh:

Nama : Reni Mustika

NIM : 1524400013

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 23 Juli 2019
Pembimbing II



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114200312 1 003

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 diaacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari Fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 31 Juli 2019
Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'TERAI MPEI' at the top, 'MEDAFF 001329' in the middle, and '5000' at the bottom. There is also some smaller, less legible text at the bottom of the stamp.

Reni Mustika
NIM. 1524400013

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reni Mustika
NIM : 1524400013
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti *Non-Eksclusive (Exclusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang** beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksclusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih medikan/memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada tanggal : 31 Juli 2019
Yang menyatakan,



Reni Mustika

NIM. 1524400013

MOTTO & DEDIKASI

Motto

“Sukses itu tidak diukur oleh posisi yang telah diraih seseorang dalam kehidupan, tapi hambatan yang telah ia atasi saat berusaha untuk sukses”

(Booker T Washington)

“Dan ketahuilah bahwa sesungguhnya pertolongan itu datang bersama-sama dengan kesabaran”

(HR. Imam Ahmad)

“Jika kita sudah terlanjur menginjakkan kaki di jurusan yang dianggap orang sebelah mata yakinlah Allah tidak akan membuat sesuatu dimuka bumi tanpa ada keberkahan didalamnya”

(Reni Mustika)

Hasil Skripsi Ini Saya Dedikasikan Kepada :

- ® Allah SWT yang telah memberikan kehidupan yang amat sangat luar biasa dan pemberi keajaiban-keajiban yang tidak disangka-sangka.
- ® Pahlawan yang amat sangat luar biasa dalam hidupku yaitu ayahanda tercinta bapak Kadir dan malaikat tak bersayapku ibu Sri Hidayati yang selalu ada untukku dari kecil hingga saat ini. Mereka berdua adalah alasan saya untuk berjuang hingga saat ini.
- ® Adikku tercinta Akbar Hidayat yang sekarang sudah beranjak remaja.
- ® Almarhumah nenekku tersayang yang telah lama menantikan moment-momen wisudaku
- ® Keluarga besarku yang selalu memberikan arahan dan masukan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG”**.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.
5. Bapak Misroni, S.Pd.I., M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

6. Bapak Dr. Yazwardi, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Bapak Yanto, M.IP. selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ir. A. Rahman, MT. selaku Kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, Pustakawan, serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin, dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Ibu Nilawati, S.E., pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, Pustakawan, yang telah banyak memberi masukan, nasihat, motivasi, dan ilmunya kepada penulis.
10. Kedua orang tuaku yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materi dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana.
11. Sahabat semakan setidurku selama 4 tahun yaitu Puji Astuti dan Dewi Herlina
12. Sahabat PPP yang kusayang selama 4 tahun yaitu Nopa Purnama Sari, Dini Azani, Desti Dwi Putri, Ayu Lestari, Carolina, Aprillian Chariunesa, Denny Kurniawan, Dwi Arif Prayugo, Rahmat Adi Prasetia dan Sutrisno.
13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Ilmu Perpustakaan tahun angkatan 2015, yang telah banyak menghabiskan waktu bersama penulis di keadaan sulit maupun senang.

14. Teman-teman ku seperjuangan mahasiswa/i jurusan ilmu perpustakaan, terutama kelas 15-Pus-A yang selalu bersama melawati masa perkuliahan dari awal masuk sampai dengan selesai.
15. Sahabat-sahabat sekalian yang kusayangi yang telah banyak membantu penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk setiap uluran tangan yang kalian berikan.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 31 Juli 2019

Penulis,

Reni Mustika
NIM. 1524400013

ABSTRAK

Nama :Reni Mustika
Nim :1524400013
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun :Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi :”Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang”.
Xxi + 103 hlm + Lampiran

Skripsi ini membahas tentang analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan pemustaka apasaja yang diberikan dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 pemustaka dengan teknik *simple random sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tinggi atau dapat dikatakan pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan tingkat kepuasan pemustaka dengan nilai 3,90 yang memiliki arti puas karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

Kata Kunci: *Kepuasan Pemustaka, layanan pemustaka*

ABSTRACT

Name : Reni Mustika
Nim : 1524400013
Faculty : Adab and Humanietis
Study Program / Year : Library Science / 2019
Thesis Title : "Analysis of User Satisfaction with Services at the
Sriwijaya State Polytechnic Library in Palembang".
Xxi + 103 pages + Appendix

This thesis discusses the analysis of user satisfaction towards the library services at the Sriwijaya State Pholytechnic Library in Palembang. The purpose of this study is to determine what library services are provided and find out how high the level of satisfaction of users in the library. This research is quantitative descriptive. Data collection is done by observation, questionnaires, and documentation. The sample in this study were 98 users selected by simple random sampling technique. The results of this study indicate that the level of user satisfaction in the Sriwijaya State Polytechnic Library Palembang is high or it can be said that the user is satisfied with the services provided by the library shown by a value of 3,90 in the interval scale of 3.40-4.20.

Keywords: *Library Satisfaction, users services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO DAN PEMBAHASAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Identifikasi Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Tinjauan Pustaka.....	8
H. Kerangka Teori	11
I. Metodologi Penelitian.....	12
J. Defenisi Oprasional	25
K. Sistematika Penulisan	28

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pemustaka	30
-----------------------------	----

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	30
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.....	34
3. Indikator kepuasan pemustaka	37
4. Strategi Kepuasan Pemustaka	39
5. Keuntungan jika kepuasan pemustaka tercapai.....	40
6. Kerangka berpikir kepuasan pemustaka.....	42

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH

A. Sejarah Singkat.....	44
B. Visi, Misi, Tujuan dan Motto	45
C. Struktur Organisasi	46
D. Sumber Daya Manusia	47
E. Koleksi.....	52
F. Sistem Temu Kembali	56
G. Jenis Layanan	56
H. Sarana dan Prasarana	57

BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS

A. Pembahasan	60
B. Layanan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya	60
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka	62
1. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Pelayanan Perpustakaan	63
2. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Koleksi Perpustakaan	69
3. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Tenaga Perpustakaan.....	75
4. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Fasilitas Perpustakaan	82
5. Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka	89
D. Uji Hipotesis.....	90
E. Analisis Hasil Penelitian.....	91

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan.....	94
------------------	----

B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
BIODATA PENULIS.....	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Perpustakaan Bulan Agustus-Desember 2018...	14
Tabel 1.2 Nilai Skala Likert.....	18
Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Kuisioner Variabel Kepuasan Pemustaka.....	20
Tabel 1.4 Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	22
Tabel 1.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	22
Tabel 1.6 Nilai Interval	25
Tabel 3.1 Nama-nama kepala Perpustakaan POLSRI	45
Tabel 3.2 SDM Perpustakaan POLSRI.....	48
Tabel 3.3 Tugas SDM Perpustakaan POLSRI.....	48
Tabel 3.4 Koleksi UPT Perpustakaan POLSRI Periode 2019	52
Tabel 3.5 Saran Perpustakaan POLSRI	58
Tabel 3.6 Prasarana di ruang kepala Perpustakaan	59
Tabel 4.1 sistem layanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan	63
Tabel 4.2 Perpustakaan memberikan layanan dari jam 08:00-16:00.....	64
Tabel 4.3 Layanan Sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.....	65
Tabel 4.4 perpustakaan memberikan kemudahan dalam pembuatan kartu anggota serta perpanjangan kartu anggota	66
Tabel 4.5 perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka jika terlambat mengembalikan bahan pustaka.....	67

Tabel 4.6 analisis sub variabel pelayanan perpustakaan.....	68
Tabel 4.7 jumlah koleksi yang ada di perpustakaan memnuhi kebutuhan informasi.....	69
Tabel 4.8 penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah dalam pencarian informasi	70
Tabel 4.9 perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memnuhi subjek-subjek yang dibutuhkan	71
Tabel 4.10 perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka	72
Tabel 4.11 Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka	73
Tabel 4.12 Analisis tingkat kepuasan pemustaka sub variabel koleksi perpustakaan.....	74
Tabel 4.13 Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik	75
Tabel 4.14 Pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang ditanyakan pemustaka di perpustakaan.....	76
Tabel 4.15 pegawai perpustakaan ramah dan sopan kepada pengunjung perpustakaan.....	77
Tabel 4.16 Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat pemustaka berkunjung ke perpustakaan.....	78
Tabel 4.17 Pegawai perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dalam membantu pencarian informasi	79

Tabel 4.18 Analisis Tingkat kepuasan pemustaka pada sub variabel	
tenaga perpustakaan	80
Tabel 4.19 OPAC Membantu dalam pencarian informasi.....	82
Tabel 4.20 perpustakaan menyediakan layanan internet untuk	
memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi.....	83
Tabel 4.21 akses internet/ wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat	
sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi	84
Tabel 4.22 meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman	
digunakan.....	85
Tabel 4.23 tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan	
terjaga	86
Tabel 4.24 Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan	
Tugas	87
Tabel 4.25 Analisis tingkat kepuasan pemustaka sub variabel fasilitas	
perpustakaan.....	88
Tabel 4.26 Analisis variabel tingkat kepuasan pemustaka pada layanan	
pemustaka	89

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	42
Bagan 3.1	47

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	: Angket Penelitian
Lampiran 7	: Data Angket Penelitian
Lampiran 8	: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah pusat sumber informasi yang menjadikan sebuah penggerak majunya sebuah institusi terutama institusi pendidikan. Institusi pendidikan merupakan tempat melakukan adaptasi terhadap perkembangan informasi yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan pengguna (*user*) kebanyakan dari kalangan akademis yang memiliki kebutuhan akan informasi yang begitu kuat sehingga sebuah perpustakaan dituntut harus bisa mengembangkan diri memenuhi kebutuhan pengguna (*user*).¹

Perpustakaan bukan hanya sebuah pusat informasi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi perpustakaan juga sebagai media yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan tukar menukar informasi, memperkaya wawasan, pengalaman serta saling memperoleh nilai tambah untuk mengembangkan pola kehidupan.² Pada dasarnya sebuah perpustakaan itu merupakan sebuah pusat informasi atau sebagai tempat pembelajaran yang menyediakan berbagai macam jenis sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (*user*). Salah satu lembaga pendidikan yang menjadikan perpustakaan itu sebagai jantung atau hal penting yang harus ada pada lembaga pendidikan itu adalah perpustakaan perguruan tinggi.

¹ Suwarno Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2015). h. 15.

² Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 2.

Perpustakaan perguruan tinggi di sini diartikan oleh Sulistiyo Basuki bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.³

Definisi perpustakaan perguruan tinggi juga dikemukakan oleh Syihabuddin Qalyubi bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁴

Definisi-definisi perguruan tinggi tersebut melihat bahwa sebuah perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan yang sangat vital dalam sebuah perguruan tinggi yaitu untuk mencapai Tri Dharma perguruan tinggi. Sebagai penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut sebuah perpustakaan haruslah memberikan pelayanan yang prima baik dalam hal layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan serta tenaga pengelola perpustakaan.

Sebagai penunjang Tri Dharma perguruan tinggi perpustakaan harus memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan

³ Sulistyono- Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Pustaka Utama, 1991), h. 51.

⁴ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: UIN SUKA, n.d.), h. 10.

pemakainya. Apabila sebuah kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan pemakainya, maka pemustaka akan merasa sangat puas dan apabila informasi yang mereka harapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka mereka merasa kecewa atau tidak puas. Dengan adanya keadaan ini maka akan dapat mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Seperti yang dinyatakan oleh Haryono dan Sutardji bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Kepuasan di sini dimaksudkan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya.⁵ Kepuasan pemakai dalam sebuah perpustakaan sangat berkaitan erat dengan kebutuhan informasi yang didapat. Maka dari itu perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pemustaka. Dalam memberikan sebuah layanan yang prima tentulah sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus melengkapi berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Salah satu hal yang dilakukan perpustakaan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka yaitu dengan menerapkan standar perpustakaan.

Standar perpustakaan perguruan tinggi sudah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada tahun 2017 No 13 yang mana Standar Nasional Perpustakaan ini memiliki enam standar yaitu, (1) Standar

⁵ Philip Kotler, *Marketing Management. 10th Ed. Emggle Wood-Cliffts* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), h. 42.

Koleksi Perpustakaan, (2) Standar Pelayanan Perpustakaan, (3) Standar Sarana dan Prasarana, (4) Standar Pengelola Perpustakaan, (5) Standar Tenaga Perpustakaan, (6) Standar Penyelenggaraan Perpustakaan.⁶ Adanya penerapan Standar Nasional Perpustakaan ini tentu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka baik dari segi layanan, tenaga perpustakaan, koleksi serta sarana dan prasarana yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang merupakan salah satu perpustakaan yang sudah menerapkan Standar Nasional Perpustakaan, dengan memiliki nilai akreditasi B tentulah Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sudah menerapkan standar perpustakaan dengan sangat baik. Penerapan standar ini tentu dapat dilihat dari jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sekertaris perpustakaan yaitu Ibu Nila bahwa jumlah koleksi yang dimiliki sekitar 30.000 eksemplar buku dengan jumlah judul buku 15.000 judul. Jika kita melihat di Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi bahwa jumlah koleksi yang harus dimiliki oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi adalah 10.000 judul.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya bukan hanya menyediakan koleksi yang membantu para civitas akademika untuk memenuhi kebutuhan informasi tetapi perpustakaan juga menyediakan berbagai macam layanan yaitu layanan sirkulasi, layanan refrensi, layanan internet serta layanan print

⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan(SNP)* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2017).

juga. Bukan hanya layanan dan koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya tetapi perpustakaan ini menyediakan sarana dan prasarana seperti ruang membaca, diskusi dan menyediakan sarana penulisan informasi juga. Fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan ini tentu bertujuan untuk membuat para pengguna perpustakaan merasa nyaman dan puas saat berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga memiliki kelemahan yang diamati peneliti saat melakukan observasi. Observasi yang dilakukan pada tanggal 18 Januari 2019 penulis melihat ada beberapa hal yang dapat mengganggu kenyamanan pemustaka saat berada di dalam perpustakaan yaitu antara ruang membaca, ruang diskusi dengan tempat pengelolaan buku tidak dibedakan melainkan dijadikan satu ruangan. Hal ini dianggap penulis tidak efektif untuk kenyamanan pemustaka karena setiap aktifitas yang dilakukan pustakawan dalam pengolahan bahan pustaka pasti akan mengganggu pemustaka saat melakukan kegiatan pencarian informasi di dalam perpustakaan.

Dari beberapa keadaan yang terjadi di lapangan berbagai macam jenis pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pemustaka merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh perpustakaan untuk memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan. Pengungkapan rasa puas dan tidak puas mahasiswa terhadap perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat membuat perpustakaan lebih meningkatkan mutu perpustakaan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang

“ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG”

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak meluas dan menyimpang dengan permasalahan yang ingin diteliti maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan melihat dari empat komponen yaitu layanan perpustakaan yaitu pelayanan perpustakaan, koleksi perpustakaan, petugas perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini diantaranya:

1. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang menempatkan ruangan pengolahan dengan ruangan membaca bagi para pemustaka secara bersamaan, sehingga hal ini pasti dapat mengganggu aktivitas belajar pengunjung perpustakaan.
2. Fasilitas perpustakaan seperti halnya OPAC yang digunakan dalam sistem temu kembali informasi bagi pemustaka yang sangat jarang digunakan oleh pemustaka.
3. Koleksi-koleksi yang disediakan oleh perpustakaan kebanyakan koleksi-koleksi lama sehingga kebutuhan informasi pemustaka kurang terpenuhi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja layanan yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan permasalahan yang ada:

1. Untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam membantu meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan.
2. Untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Perpustakaan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan.
 - b. Mampu memberikan pemikiran yang lebih luas mengenai kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan rujukan terkait dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.

b. Bagi Lembaga

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan dapat dijadikan evaluasi bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam meningkat kepuasan pemustaka terutama dibidang layanan pemustaka menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yaitu sebagai bahan kajian penelitian keilmuan dibidang pendidikan bagi penulis serta sebagai bahan renungan dan pengembangan bagi kemajuan pendidikan pada umumnya.

c. Bagi Perpustakaan

Dapat memperkaya khazanah penelitian terutama dalam bidang kepuasan pemustaka di perguruan tinggi dan sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.

G. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap beberapa penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan dan menjelaskan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum ada pembahasan sebelumnya, penelitian sebelumnya hanya menjadi landasan bagi penelitian yang peneliti lakukan.

Adapun beberapa kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini dalam menyusun penelitian adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Septa dengan judul penelitian *“Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Bina Darma Palembang”* penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dengan hasil 59,18%, sehingga penilaian termasuk kedalam kategori tingkat sedang. Dan tingkat kepuasan pemustaka dengan hasil nilai 72,46% sehingga penilaian termasuk kedalam kategori tingkat tinggi. serta pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang diketahui sebesar 0,472 termasuk dalam kategori sedang atau cukup.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sagito dengan judul penelitian *“Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang”* dalam penelitian ini menghasilkan bahwa semakin optimal kinerja pengelola perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka, dan jika semakin kurang baik kinerja maka semakin rendah tingkat kepuasan pemustaka.⁸

⁷ Septa, *Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

⁸ Sagito, *Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Arief Dwi Hermawan dengan judul penelitian “*Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi PUSLATA (Pusat Layanan Pustaka) Universitas Terbuka Tangerang*” penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi dan angket/kuesioner. Hasil pengolahan data menggunakan rumus presentase dan skala interval. Penelitian ini menghasilkan skor rata-rata keseluruhan yaitu 3,01 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasn pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan Pusat Layanan Pustaka Universitas Terbuka adalah puas ini dikarenakan skor rata-rata keseluruhan berada pada titik 2,51-3,25 sehingga penelitian ini dapat diketahui kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi sudah memuaskan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Erny Puspa dengan judul penelitian, “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan pada perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka dan angket.⁹

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sapta Harmoko dengan judul penelitian, “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta*”

⁹ Erny Puspa, “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya*”, *Jurnal Pari*, Vol. 2 No. 2 (Desember 2016) h. 113. Diakses 5 Agustus 2019, 10:00 wib dari <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/jp>

penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data angket sebagai metode utama dan dokumentasi.¹⁰

Kelima penelitian tersebut digunakan penulis sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian hal ini didasarkan kelima penelitian tersebut memiliki kesamaan variabel penelitian yaitu kepuasan pemustaka. Selain memiliki persamaan terdapat pula masing-masing perbedaan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian dan teori-teori yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan penulis sekarang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh perpustakaan dan bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, angket dan dokumentasi.

H. Kerangka Teori

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kepuasan yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih dalam buku yang berjudul

¹⁰ Sapto Harmoko, “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta*”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 2 No. 2 (2017) h. 164. Diakses 5 Agustus 2019, 10:00 wib dari <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/download/1070/854>

“Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibqualTM” menurut Philip Kotler bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).¹¹ Kepuasan juga diartikan oleh Tse dan Wilton dalam Fatmawati bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹² Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Lasa bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹³

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap evaluasi antara kinerja yang dirasakan atau produk yang diberikan dengan harapan yang diinginkan.

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui

¹¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQualTM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.

¹² Bambang Purwanggono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan”, *Industrial Online Journal* Vol. 6 No. 2 (2017) h. 3

¹³ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 155

nilai mandiri, baik satu atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable lain.¹⁴

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Pusat Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu di jln. Srijaya Negara Bukit Besar, Bukit Lama, Ilir Barat 1 Kota Palembang Sumatra Selatan.

3. Sumber Data

Pada penelitian ini, terdapat dua sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diolah langsung dari penelitian di lapangan berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan.¹⁵ Responden dalam penelitian ini adalah 98 mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang berkunjung ke perpustakaan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti melalui media perantara yaitu buku pedoman, jurnal serta dokumentasi seperti arsip atau dokumen tentang pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RND)* (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 56.

¹⁵ Rony Kountur, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2007), h. 189.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas atau karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah anggota yang berkunjung keperpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan Agustus sampai dengan Desember tahun 2018.

Table 1.1

**Daftar pengunjung perpustakaan Politeknik negeri Sriwijaya
Palembang dari bulan Agustus-Desember tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah
1.	Agustus	13 pemustaka
2.	September	1114 pemustaka
3.	Oktober	1609 pemustaka
4.	November	707 pemustaka
5.	Desember	1369 pemustaka
Jumlah		4812 pemustaka

b. Sampel

¹⁶ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 59.

Sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁷

Dalam penelitian ini besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husain Umar dengan tingkat kesalahan 10% dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Besarnya populasi

n = besarnya sampel

e = Tingkat kepercayaan / Ketetapan yang diinginkan

Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah jenis teknik random sampling. Teknik random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menentukan kriteria sampel adalah anggota perpustakaan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang memiliki kartu anggota perpustakaan. Maka:

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RND)*, h. 120.

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

$$n = \frac{4.812}{4.812(0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{4.812}{4.812(0.01)+1}$$

$$n = \frac{4.812}{48,12+1}$$

$$n = \frac{4.812}{49,12}$$

$n = 97,9$ dibulatkan menjadi 98 pemustaka

Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 98 pemustaka

c. Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis deskriptif pada dasarnya merupakan proses pengujian generalisasi hasil penelitian yang didasarkan pada suatu sampel. Kesimpulan yang dihasilkan nanti adalah apakah hipotesis yang diuji itu dapat digeneralisasikan atau tidak. Bila H_0 diterima berarti dapat digeneralisasikan. Dalam pengujian ini variabel penelitiannya bersifat mandiri, oleh karena itu hipotesis penelitian tidak berbentuk perbandingan ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih¹⁸.

Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau ratio adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

¹⁸ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 94.

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

$\bar{x}$: rata-rata x_i

μ_0 : nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Jumlah anggota sampel.

Hipotesis:

H_0 : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%)

H_a : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih rendah dari 60%

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.¹⁹ Dalam penelitian ini, penulis mengamati secara langsung kondisi sebenarnya Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

b. Kuisioner/ Angket

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang disebarkan kepada responden untuk mendapatkan informasi secara

¹⁹ Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). h. 70-72

objektif. Angket yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan jenis angket yang bersifat tertutup, jadi responden hanya memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah informasi yang diperoleh dari pengambilan data melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti baik berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam menggumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini adalah angket, setiap angket terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi indikator yang dapat menjelaskan setiap variabel. Penyusunan angket dibuat dengan maksud untuk mengkhususkan masalah yang akan diukur dan kemudian disusun ke dalam butir-butir pertanyaan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengukuran data menggunakan metode Skala Likert yang digunakan untuk mengukur prestasi, kemampuan individu, mengamati perilaku, pengembangan profil perilaku individual dan sebagai alat untuk wawancara. Dengan demikian, jumlah

instrumen yang akan digunakan untuk penelitian ini akan sesuai dengan jumlah variabel yang diteliti. Adapun skala likert yang akan digunakan menurut Sugiyono, ialah sebagai berikut:

Table 1.2
Nilai Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Puas(SP)	5
2.	Puas(P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrument disebut valid adalah jika instrument tersebut mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan), sedang instrumen yang realibel adalah instrument yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment dari pearson.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi sekor butir (X) dengan sekor total (Y)

n : Ukuran sampel (responden)

X : Skor butir

Y : Skor Total

X^2 : Kuadrat Sekor butir X

Y^2 : Kuadrat sekor butir Y

XY: Perkalian sekor butir X dengan sekor butir Y

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 98 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 30 angket terhadap responden diluar sampel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. digunakan rumus *degree of freedom* (df) untuk menentukan r_{tabel} yaitu dengan rumus $df = n - k$ dengan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dengan begitu $df = 30 - 1 = 29$ dengan taraf kesalah 0.1. maka diperoleh r_{tabel} adalah 0.3009 dengan melihat pada table r (koefesien korelasi sederhana). Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program excel 2010 dapat dilihat di table berikut:

Tabel 1.3**Hasil uji validitas kuisioner variable kepuasan pemustaka**

No Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.39539	0.3009	Valid
2	0.3514	0.3009	Valid
3	0.425767	0.3009	Valid
4	0.308624	0.3009	Valid
5	-0.05299	0.3009	Tidak Valid
6	0.36967	0.3009	Valid
7	0.449832	0.3009	Valid
8	0.328259	0.3009	Valid
9	0.405889	0.3009	Valid
10	0.445221	0.3009	Valid
11	0.460275	0.3009	Valid
12	0.545737	0.3009	Valid
13	0.459119	0.3009	Valid
14	0.53064	0.3009	Valid
15	0.637388	0.3009	Valid
16	0.517045	0.3009	Valid
17	0.286751	0.3009	Tidak Valid
18	0.579097	0.3009	Valid
19	0.565686	0.3009	Valid
20	0.639225	0.3009	Valid
21	0.576158	0.3009	Valid
22	0.505196	0.3009	Valid
23	0.511663	0.3009	Valid

Nilai r_{tabel} untuk sampel tariff signifikansi 0,1 adalah 0.3009. Pada table ini menunjukkan bahwa terdapat pernyataan yang tidak valid yaitu pada butir pernyataan ke 5 dan ke 17, dikarenakan nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka dari 23 butir pernyataan hanya 21 butir pernyataan yang dapat digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah reliabel akan menghasilkan data yang reliabel juga. Cara uji reliabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan reabilitas internal yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu hasil pengetesan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus yang digunakan yaitu:²⁰

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

σ_i^2 = Varians butir-butir pertanyaan (soal)

σ^2 = Varians skor tes

Untuk menginterpretasikan nilai reliabilitas instrumen digunakan kriteria dari *Guilford* sebagai berikut:

Tabel 1.4
Interpretasi Koefisien Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Keterangan
0,00 – 0,19	Reliabilitas Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Reliabilitas Rendah
0,40 – 0,60	Reliabilitas Sedang
0,60 – 0,80	Reliabilitas Tinggi

²⁰ Burhan Nurgiyantoro dkk, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Perss, 2012).

0,80 - 1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi
-------------	----------------------------

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Office Excel 2010* dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasilnya diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	r _{tabel}	r _{hitung} (Nilai Cronbach's Alpha)	Keterangan
Kepuasan Pemustaka	0,60	0,82	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan Cronbach's Alpha sebagaimana terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Alpha > 0,60. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini adalah reliable.

8. Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data dari lapangan, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:²¹

a. Editing

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul melalui daftar pertanyaan (kuisisioner) kemudian dibaca kembali untuk melihat apakah ada hal meragukan dari jawaban responden. Editing bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data.

b. Coding

²¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 86

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah syarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas dari suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

c. Tabulating

Tabulasi adalah tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

9. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik dengan penyajian data melalui rumus *mean* dan *grand mean*. *Mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata dari variabel tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sedangkan *grand mean* digunakan untuk menghitung rata-rata total.

- a. Rumus Mean digunakan untuk mencari rata-rata setiap butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Adapun rumus Mean adalah sebagai berikut:²²

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

x= Mean

$\sum xi$ = Nilai tiap data

n = Jumlah data

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (2006), h. 275

- b. *Grand Mean* diperlukan untuk mencari rata-rata gabungan dari setiap sub variabel dengan menggunakan rumus:²³

$$x = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

- c. Rentang Skala, untuk mencari rentang skala dalam mengukur kategori penilaian kepuasan pemustaka peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:²⁴

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

RS = Rentang Skala

m = Sekor tertinggi pada skala

n = Sekor terendah pada skala

b = Jumlah Kelas

jika diterapkan dalam perhitungan rentang skala pengukuran kepuasan pemustaka dapat diterapkan sebagai berikut:

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

Dari perhitungan rumus rentang skala tersebut bahwa dalam mengukur kepuasan pemustaka rentang skalanya adalah 0,8. Maka dari itu dibuatlah skala penilaian sebagai berikut:

²³ Jonathan Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 140.

²⁴ Bilson Simamora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 220

Tabel 1.6
Tabel Nilai Interval

No	Skor	Kategori
1	4,24 - 5,04	sangat puas (sangat tinggi)
2	3,43 - 4,23	Puas (Tinggi)
3	2,62 - 3,42	cukup puas (Sedang)
4	1,81 - 2,61	tidak puas (Rendah)
5.	1,00 - 1,80	sangat tidak puas (Sangat Rendah)

J. Definisi Operasional

Definisi oprasional adalah bahasan terhadap masalah-masalah variable yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga memudahkan dalam megoprasionalkan dilapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam mengoprasionalkan dilapangan. Untuk memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini maka akan ditentutak beberapa definisi oprasional yang berhubungan dengan apa yang ingin diteliti antara lain:

1. Kepuasan

Menurut Philip Kotler, Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu yang menjadi sesuatu yang menjadikan sesuatu itu memadai.²⁵ Kepuasan juga diartikan juga oleh Sutardji dan Sri Ismi Maulidya bahwa kepuasan itu adalah sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.²⁶

²⁵ Tjiptono dan G. Candra F, *Service Quality Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 186.

²⁶ Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, "Analisa Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian," *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (2006); h. 33.

Pernyataan kepuasan juga diartikan oleh W. Gerungan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.²⁷

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan itu adalah kondisi di mana orang merasa senang, gembira karena apa yang dia inginkan dapat dipenuhi atau terpenuhi.

2. Pemustaka

Menurut Sutarno NS dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mengartikan pemustaka adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif menunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan.²⁸ Sedangkan dalam Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9 bahwa pemustaka adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat dan lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²⁹ Pengertian pemustaka juga diartikan oleh Wiji Suwarno bahwa pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lain).³⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah perseorangan, masyarakat, kelompok atau lembaga yang datang berkunjung ke

²⁷ Gerungan W, *Psikologi Sosila: Suatu Ringkasan* (Jakarta: Erisco, 1981),h. 34.

²⁸ NS Sutarno, *Kamus Perpustakaan dan Informasi* (Jakarta: Jala Permata, 2008), h. 150.

²⁹ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009).

³⁰ Suwarno Wiji, *Psikologi Perpustakaan* (Yogyakarta: Andi, n.d.), h. 80.

perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut dengan harapan dapat menemukan informasi yang diinginkan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 menyatakan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak ataupun karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memnuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka.³¹

Menurut Sulistiyo Basuki bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).³²

Menurut Syihabuddin Qalyubi bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tri darma pergruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.³³

Dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah perpustakaan yang berada

³¹ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

³²Sulistyo- Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 51.

³³ Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, h. 10.

dibawah perguruan tinggi yang bertujuan untuk membantu tercapainya Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

K. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan, penulis menyusun sistematika penyusunan laporan yang terdiri atas beberapa bagian. Adapun beberapa bagian tersebut diantaranya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka dan metodologi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan seperti pengertian kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, indikator kepuasan pemustaka, strategi kepuasan pemustaka serta keuntungan jika kepuasan pemustaka tercapai.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi umum mengenai profil tempat penelitian yang meliputi sejarah, visi dan misi perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan, keadaan, sarana dan prasarana serta kondisi tempat penelitian tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang temuan umum dan temuan khusus penelitian dan pembahasan hasil-hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

a. Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas yang memiliki makna merasa senang, lega, gembira karena terpenuhi keinginannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya. Kepuasan menurut Philip Kotler dalam buku yang berjudul “Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibqualTM” bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).³⁴

Menurut Tse dan Wilton dalam Fatmawati mengatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³⁵

³⁴ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.

³⁵ Bambang Purwanggono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan,” *Industrial Engineering Online Journal* 6, no. 2 (2017): h. 3.

Kepuasan juga dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Elva Rahmah menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.³⁶ Pendapat kepuasan juga dikemukakan oleh Sutardji dan Sri Ismi Maulidya bahwa kepuasan itu dapat diartikan sebagai sebuah keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.³⁷

Dari beberpa pendapat di atas mengenai pengertian kepuasan dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah sebuah keadaan yang dirasakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan terpenuhinya kebutuhannya serta membandingkan kinerja yang dilaksanakan dengan yang dirasakan.

b. Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru digunakan atau dipakai setelah diresmikannya Undang-Undang tentang perpustakaan tahun 2007. Di mana dalam Undang-Undang No 43 tahun 2007 disebutkan bahwa “Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan,

³⁶ Elva Rahmah, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang,” *Jurnal Unair* (n.d.), <https://journal.unair.ac.id/filerPDF/palim64c6ad268efull.pdf&ved=2ahUKEwjA1b7Uwa7hAhU07XMBHbacCnsQFjAAegQIBRAC&usg=AOvVaw3ASZRzlbaK6XXzibuX37Nx>.

³⁷ Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, “Analisa Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian,” *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 2006, h. 33.

kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.³⁸

Pengertian pemustaka juga diartikan oleh Wiji Suwarno bahwa pemustaka (*user*) adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lain). Diantara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika pada perpustakaan perguruan tinggi pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat civitas akademika dari suatu perguruan tinggi tersebut.³⁹

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Herlina bahwa pemakai perpustakaan atau user merupakan target dan sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Semua kegiatan sarana dan prasarana diarahkan untuk memenuhi semua kepuasan pemakai perpustakaan. Pengembangan pemakai tidak hanya terbatas pada penambahan jumlah, intensitas kunjungan ke perpustakaan, namun akan bertambah juga permintaan jenis dan macam sumber informasi atau koleksi bahan pustaka. Maka dari itu masyarakat telah menyadari kebutuhan informasi bisa dapat diperoleh dengan mudah di perpustakaan.⁴⁰

³⁸ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

³⁹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 80.

⁴⁰ Herlina, *Manajemen Perpustakaan* (Palembang: Grafika Telindo Press, 2009),

Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang menggunakan atau memanfaatkan berbagai macam jenis fasilitas yang ada pada perpustakaan.

c. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Dalam ilmu perpustakaan pelanggan merupakan pemustaka di mana perpustakaan bergerak sebagai produsen yang menjual jasa layanan. Kepuasan pemustaka di sini pada dasarnya hampir sama dengan kepuasan pelanggan sama-sama memberikan kinerja yang baik dengan apa yang dibutuhkan pelanggan atau pemustaka. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Lasa bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁴¹

Kepuasan pemustaka pada hakikatnya sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Seperti yang dikemukakan oleh Yunarti dimana kepuasan pemustaka merupakan hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa dengan melebihi dari harapan yang diinginkan. Maka dari itu dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.

⁴¹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 155.

Kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa sama atau lebih harapannya terhadap jasa perpustakaan. Dalam dunia ilmu perpustakaan menurut Lasa HS kepuasan pemakai dan keberhasilan tujuan perpustakaan merupakan efektifitas dan jasa yang disajikan. Penilaian terhadap jasa perpustakaan meliputi:

1. Kepuasan pemakai atas layanan yang diberikan
2. Banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan
3. Presentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai
4. Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.

Jadi sebuah tingkat kepuasan pemustaka adalah salah satu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila sebuah kinerja di bawah harapan maka pemustaka akan kecewa atau merasa tidak puas dan begitu juga sebaliknya apabila sebuah kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka pemustaka akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi sebuah harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa yang diberikan

serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.⁴²

Di dalam sebuah perpustakaan pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, dikarenakan pelayanan yang baik, cepat dan tepat akan memberikan nilai tambah bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Hal ini dinyatakan oleh Soeatminah yang dikutip oleh Enny Puspa bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

- a. Cepat, artinya dalam memberikan layanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama.
- b. Tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tanpa menunggu terlalu lama
- c. Benar artinya pustakawan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka.⁴³

Kepuasan pemustaka juga tergantung dari beberapa faktor berikut ini yaitu:

- a. Sistem layanan yang digunakan oleh perpustakaan tersebut. Sistem layanan berdampak pada cara pemakai untuk dapat mengakses informasi yang disediakan di perpustakaan.

⁴² Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 16.

⁴³ Enny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya," *Jurnal Pari* Vol. 2, no. No. 2 (2016): h. 116, <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/jp>.

- b. Biaya yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan seperti keanggotaan, denda keterlambatan dan jasa layanan fotokopi
- c. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pemakai
- d. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pemakai untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantuan penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.⁴⁴

Kepuasan pemustaka juga dapat diidentifikasi dari beberapa faktor yaitu:

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi)
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab memuaskan
- c. Nisbah ketepatan (porsi informasi yang relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai)

⁴⁴ Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian," *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (2006): h. 34.

- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan
- e. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pemakai)
- f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pemakai.⁴⁵

Terdapat beberapa faktor juga yang mempengaruhi kepuasan pemustaka diantaranya yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia. Kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- b. Koleksi Bahan Pustaka. Kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat, dan itu akan membuat tingkat kunjungan perpustakaan akan semakin meningkat pula. Untuk itu perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang, agar pemustaka tidak merasa kecewa karena buku yang dibutuhkan tidak tersedia di perpustakaan.
- c. Sarana dan Prasarana. Sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, pendingin udara serta alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka dapat merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Faktor

⁴⁵ Sulistyono-Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), h. 204.

iniilah yang paling penting dalam kemajuan perpustakaan dan kepuasan bagi pemustaka.⁴⁶

Faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2004 menyatakan bahwa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka dapat diperhatikan ketentuannya sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.⁴⁷

3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Indikator dalam menentukan kepuasan pemustaka menurut Lancaster yang dikutip oleh Elva Rahmah bahwa indikator tingkat kepuasan pemustaka yaitu:

- a. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan serta berusaha memberikan yang terbaik dalam permintaan pengguna

⁴⁶ Firman, Andriko dan Elva Rahmah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* vol. 1, no. 1, B (2012): h. 112–114.

⁴⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*, h. 17.

- b. *Responsive* terhadap setiap keinginan pengguna
- c. Memiliki kompeten dalam melayani yang disertai dengan kemampuan teknis dan etika dalam berkomunikasi yang baik.
- d. Akses terhadap informasi yang dicari relative mudah, cepat dan akurat.
- e. Ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.⁴⁸

Sedangkan menurut Zeithmal dalam Syihabuddin membagi kualitas kedalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung, yaitu:

- a. *Tangibels* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
- b. *Reliabilitas* (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
- c. *Responsivitas* (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
- d. *Jaminan* (pengetahuan dan rasa hormat pustakawan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
- e. *Empati* (perhatian terhadap pemustaka secara individu)⁴⁹

Dalam kepuasan pemustaka terdapat juga beberapa indikator-indikator yaitu:

⁴⁸ Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Journal Unair* (Desember 2012), h. 6.

⁴⁹ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), h. 216–217.

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka. Terdapat hal yang perlu di perhatikan yang dimulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati yang mana kesadaran terhadap pemustaka. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- b. Totalitas dalam memberikan layanan. Bahwa dalam memberikan jasa layanannya haruslah dilakukan secara totalitas dengan maksud selalu mengusahakan kebutuhan pemustaka sampai terpenuhi.
- c. Kesenangan dan kenyamanan. Dalam melayani pemustaka hendaklah dilakukan dengan wajah yang selalu tersenyum, karena dengan adanya senyum yang tulus dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan, membuat suasana yang lebih baik, mempermudah dalam mencari informasi serta memperlancar untuk memperoleh informasi.

4. Strategi Kepuasan Pemustaka

Menurut Philp Kotler yang dikutip oleh Safrudin Azis dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka terdapat empat cara yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan pada tempat yang paling sering dilalui pengunjung perpustakaan.
- b. *Survey* kepuasan pemustaka, perpustakaan dapat mengukur kepuasan pemustaka melalui survey kepada pemustakanya baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

- c. *Ghost Shopping*, metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa beberapa orang sebagai pemustakanya dengan menjaga identitasnya. Kemudian *ghost shopping* mengamati dan menilai pustakawan dalam memberikan layanan.
- d. Analisi kehilangan pemakai (*Lost Coustemers Analysis*), dengan metode ini pustakawan dituntut untuk lebih jeli melihat perkembangan pemustaka.⁵⁰

Strategi kepuasan pemustaka juga terdapat tiga kunci utama yaitu:

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemustaka dan kebutuhan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar suatu kerangka yang strategis.⁵¹

5. Keuntungan Jika Kepuasan Pemustaka Tercapai

Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh jika kepuasan pemustaka tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan antara lain:

⁵⁰ Safrudin Azis, "*Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*," *Journal UIN Jakarta* Vol. 11 No. 1 (November, 2012) h.56, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/view/1600/1343>.

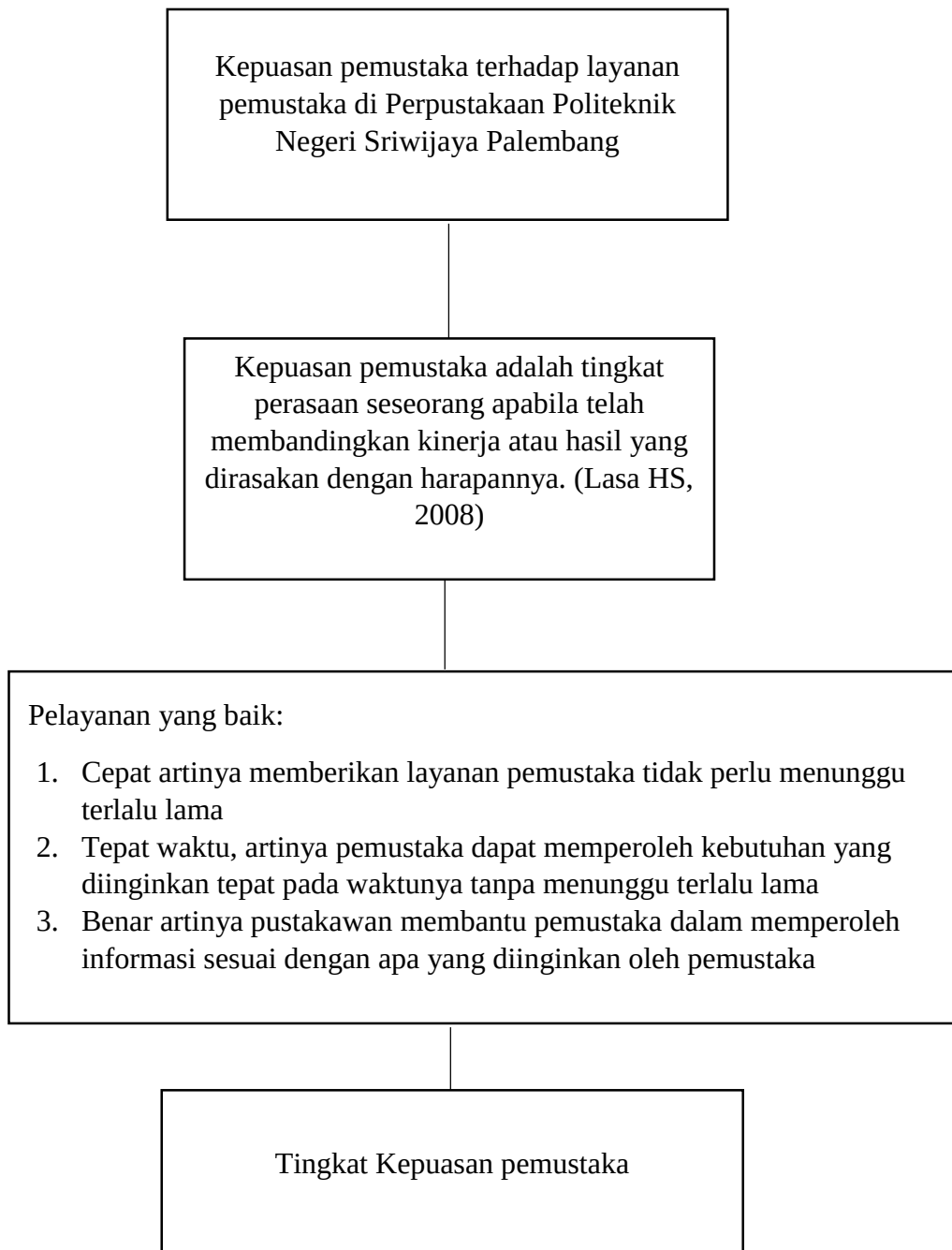
⁵¹ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, h. 204.

- a. Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebuah kepuasan dapat dirasakan oleh pemustaka mendorong mereka untuk memanfaatkan jasa, koleksi, dan fasilitas yang ada secara maksimal.
- b. Pemustaka dapat menjadi bukti tentang kualitas jasa perpustakaan. Jika pemustaka merasa puas dengan kualitas jasa perpustakaan mereka dapat menjadi bukti yang bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan.
- c. Peningkatan jumlah pengguna berdampak positif pada kebijakan pemimpin. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, maka jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal, dan berarti informasi yang ada di dalamnya dapat berdampak positif bagi pengguna.
- d. Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif. Jika perpustakaan semakin baik kualitasnya baik dari jasa, koleksi, fasilitas dan sumber daya manusianya, maka akan menjadi magnet positif bagi perpustakaan untuk menarik pengguna agar datang ke perpustakaan.
- e. Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan. Semakin membaiknya kondisi perpustakaan, meningkatkan sikap mental positif tenaga perpustakaan, dan dengan bertambahnya jumlah pengguna yang berkunjung ke perpustakaan, maka semakin baiklah citranya.⁵²

⁵² Achmad, "Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Statisfaction)," *Jurnal Palimpsest* Vol. 1, no. No. 1 (2009): h. 26–33.

6. Kerangka Berpikir

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



Pemustaka merupakan penentu utama yang menjadi penggerak majunya sebuah perpustakaan, tanpa adanya pemustaka apalah artinya sebuah perpustakaan. Maka dari itu perpustakaan haruslah menyediakan layanan

pemustaka yang memadai yang dibutuhkan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, dengan pemenuhan kebutuhan pemustaka tersebut pemustaka diharapkan bisa merasa puas. Dengan banyaknya pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan tersebut mengalami kemajuan.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, dimana dapat diketahui bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapannya. Dalam berkunjung ke perpustakaan pemustaka mengharapkan pelayanan yang baik yaitu cepat yaitu memberikan pelayanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama, tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tanpa menunggu terlalu lama serta benar artinya pustakawan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) adalah salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang bersama unit lain untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. perpustakaan memiliki peran yang sangat vital dan sentral dalam menunjang dan membantu untuk mewujudkan dan merealisasikan program dan visi misi Politeknik Negeri Sriwijaya.

UPT Perpustakaan ini didirikan pada tanggal 20 September 1982. Bersama dengan berdirinya Politeknik Negeri Sriwijaya bersamaan dengan politeknik lainnya di Indonesia. Pada tahun 1982/1983 pendidikan di Politeknik Universitas Sriwijaya dimulai dengan 2 jurusan, yaitu Teknik Sipil dan Teknik Mesin. Sejak saat itu UPT Perpustakaan memulai layanan dengan koleksi yang sangat terbatas yang berupa *Courase Notes* bagi mahasiswa.

Pada awal berdirinya UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya hanya sebagai pelengkap dari oprasional pendidikan saja, dengan menempati sebuah ruangan yang berukuran 6x6 meter (36 m²) yang berada di gedung Teknik Sipil lantai dasar. Adanya sebuah pengembang Politeknik Negeri Sriwijaya dari 2 jurusan menjadi 6 jurusan, perpustakaan juga mengalami pengembangan pada tahun 1987 yang mana perpustakaan menempati 3 ruangan yang masing-masing ruangan berukuran 6x8 meter (144 m²) yang terletak di gedung Kantor Pusat Administrasi (KPA) lantai 3. Pada tahun 2000 perpustakaan kembali mengalami pengembangan baik dari segi ruangan maupun jumlah koleksi yang

dimiliki. Bermulai dari tahun 2000 perpustakaan menempati ruangan yang berukuran 20x20 meter (400 m²) yang berlokasi di gedung Teknik Elektro lantai dasar.

Pada tanggal 23 Februari 2011 UPT Perpustakaan memiliki gedung baru yang berlokasi di gedung Graha Pendidikan lantai 1 dengan luas 600 m². Dan pada tanggal 17 Maret 2011 perpustakaan pusat resmi pindah ke gedung baru dengan nomor: 009/K.5.5/P.p/2011 tanggal 14 Maret 2011.⁵³

Pada tahun 1982 sampai dengan 1989 Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya belum memiliki pimpinan dan terdapat satu orang petugas saja yang melayani di perpustakaan. Berikut ini adalah nama-nama Kepala Perpustakaan sejak tahun 1989 sampai pada saat ini :

Tabel 3.1
Nama-nama Kepala UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

NO	Periode	Nama Kepala Perpustakaan
1.	1989-1990	Drs. Asya'ri Burhan
2.	1991-1992	Syamsyul Bahri, S.E
3.	1992-1993	Dra. Muwarni Ujihanti, Dipl Ed.
4.	1994-1995	Drs. Zulkifli, Sn.AN
5.	1996-1999	Ahmad Arief, S.E
6.	1999-2000	Husni Tamrin, S.E
7.	2000-2005	Ahmad Arief, S.E
8.	2005-2006	Dra. Muwarni Ujihat, M.Ed
9.	2006-2006	M. Husni Tamrin, A.Md
10.	2006-2009	Dra. Tiur Simanjuntak, M.Ed
11.	2009-2016	Hj. Nelli Lingga Yunara, S.Pd., M.M
12.	2016-sekarang	Ir. A. Rahman, MT

Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 2018

⁵³Dokumentasi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang 2019.

B. Visi, Misi, Tujuan dan Motto⁵⁴

Adapun visi, misi, tujuan dan motto perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu sebagai berikut :

1. Visi

Menjadikan sumber ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEKS) bagi seluruh pemustaka.

2. Misi

- a. Menyediakan informasi mutakhir untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- b. Menyediakan teknologi informasi;
- c. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan dan lembaga lain;
- d. Memberikan layanan prima.

3. Tujuan

- a. Memperkaya pengetahuan yang relevan bagi pemustaka
- b. Mempermudah akses informasi secara online
- c. Meningkatkan informasi dan koleksi bahan pustaka
- d. Meningkatkan mutu layanan.

4. Motto

“Membaca adalah Guru Terbaik”

C. Struktur Organisasi

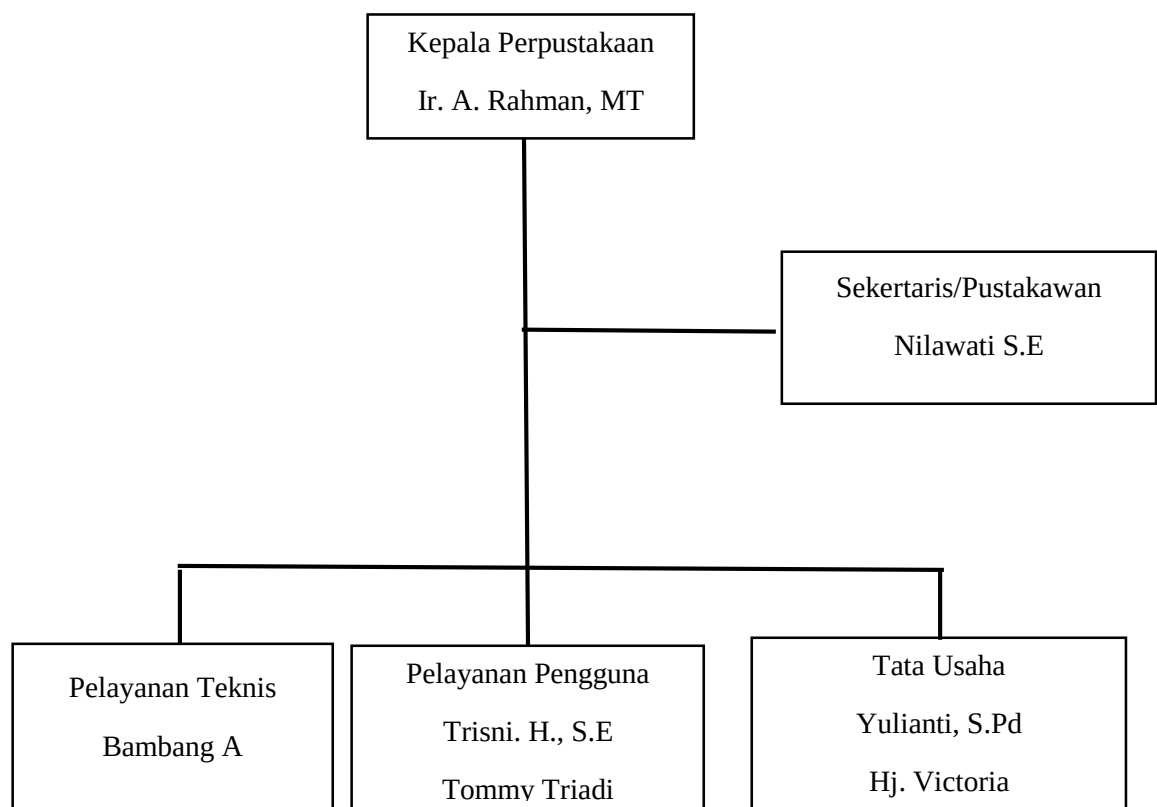
Struktur organisasi merupakan sebuah kerangka untuk menunjukkan semua tugas kerja untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi

⁵⁴ Library.polsri.ac.id diakses 7 Mei 2019

tersebut, serta wewenang semua tanggung jawab setiap anggota organisasi yang melakukan tiap-tiap kerja tersebut.

Struktur organisasi diperlukan untuk memberi wadah tujuan, misi, tugas pokok dan fungsi. Apabila fungsi di selenggarakan berlangsung secara terus menerus maka harus dilembagakan agar memungkinkan berlangsungnya fungsionalisasi yang menjadi landasan peningkatan efesiensi dan efektivitas organisasi⁵⁵.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya



⁵⁵ Kanius Soetnim. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan* (Yogyakarta: Kanius,1991), h.57

D. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) adalah unsur yang sangat penting untuk menunjang dan melaksanakan seluruh kegiatan perpustakaan, karena sumber daya manusia merupakan unsur yang paling utama dalam mencapai keberhasilan perpustakaan. Maka dari itu, sumber daya manusia sangat perlu ditingkatkan terus, misalnya dengan pendidikan, pelatihan, magang, kursus dan lainnya. Adanya sebuah peningkatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, mengatasi kekurangan, serta meningkatkan kualitas kerja⁵⁶.

Dalam menjalankan sebuah tugasnya UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang didukung oleh tenaga-tenaga dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, dengan jumlah tenaga kerja 8 orang. Berikut ini merupakan nama-nama dari sumber daya manusia UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Tabel 3.2
SDM UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1.	Ir. A. Rahman, MT	Magister	Kepala perpustakaan
2.	Nilawati, S.E	Strata 1	Sekertaris/ Pustakawan
3.	Bambang A	SMA	Pelayan Teknis
4.	F. Noviandi, S.E	Strata 1	Pelayanan Pengguna
5.	Yulianti, S.Pd	Strata 1	Tata Usaha
6.	Trisni. H, S.E	Strata 1	Tata Usaha
7.	Tommy Triandi	SMA	Pelayanan Pengguna
8.	Aryandi	SMA	Tenaga Helper Perpustakaan

Sumber: Wawancara langsung dengan Nilawati, S.E selaku sekertaris perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

⁵⁶ Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005). h. 62-63

Adapun setiap jabatan memiliki tugas, tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan tugas, tanggung jawab serta wewenangnya yang akan dijelaskan pada table berikut:

Tabel 3.3
Tugas SDM UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

No	Nama	Tugas	Keterangan
1.	Ir. A. Rahman, MT	a. Menyusun reencana dan program kerja perpustakaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas b. Membagi tugas, memberi arahan dan menilai prestasi kerja bawahan. c. Menyusun skala perpustakaan dan rencana pengadaan koleksi bahan pustaka d. Mengkoordinasikan e. Memilih dan menentukan sistem pengolahan teknis dan sistem pelayanan. f. Menyusun pedoman sirkulasi dan pelayanan bahan pustaka berdasarkan ketentuan yang berlaku g. Menyusun instrument pemantauan sesuai dengan ketentuan yang berlaku h. Melaksanakan pengelolaan administrasi perpustakaan. i. Mengevaluasi pelayanan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan berdasarkan data dan informasi. j. Menyusun laporan kegiatan perpustakaan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas. k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.	

2.	Nilawati, S. E	a. Bertanggung jawab kepada kepala perpustakaan b. Membantu konsep surat keluar c. Membantu memberi petunjuk kepada bawahan pelancaran pelaksanaan tugas d. Membantu menyusun skala prioritas kebutuhan koleksi perpustakaan berdasarkan data dan informasi untuk bahan pengadaan e. Membantu menyusun rencana pengadaan koleksi bahan pustaka berdasarkan kebutuhan untuk pengembangan bahan pustaka. f. Membantu memilih dan menentukan sistem pengolahan teknis dan sistem pelayanan sesuai dengan perkembangan ilmu perpustakaan untuk kelancaran pelaksanaan tugas. g. Membantu menyusun pelayanan pedoman sirkulasi dan pelayanan bahan pustaka berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas. h. Menyusun instrument pemantauan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. i. Membantu melaksanakan pengelolaan administrasi perpustakaan untuk kelancaran pelaksanaan tugas. j. Membantu menyusun mengevaluasi pelayanan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan berdasarkan data dan informasi sebagai bahan penyempurna. k. Membantu penyusunan laporan perpustakaan sesuai dengan hasil yang telah	
----	----------------	---	--

		dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.	
3.	Yulianti, S.Pd	a. Menata arsip b. Pembuatan kartu anggota perpustakaan pusat c. Melayani peminjaman bahan pustaka d. Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa e. Pendataan majalah/buku dari sumbangan/hibah dari instansi lain f. Melaksanakan pengolahan proses buku.	
4.	Trisni Handayani, S.E.	a. Menata arsip b. Melayani pemakaian internet dan rental printer c. Mengelola keuangan perpustakaan (Bendahara) d. Membuat laporan keuangan bulanan e. Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa f. Melaksanakan pengolahan proses buku.	
5.	Bambang Anthony	a. Pendataan anggota perpustakaan b. Meminta kelengkapan anggota di setiap jurusan c. Melayani pengembalian bahan pustaka d. Menyusun buku dirak e. Melaksanakan perawatan dan perbaikan komputer f. Melaksanakan pengelolaan proses buku	
6.	HJ. Victoria	a. Melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka b. Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa c. Membantu tagihan buku untuk mahasiswa dan dosen d. Menyusun buku dirak e. Melaksanakan proses pengolahan buku.	

7.	Tommy Trianda	a. Melayani pemakaian internet dan rental printer b. Menginput data laporan akhir (CDLA) mahasiswa c. Mendata barang inventaris d. Menyusun buku dirak e. Melaksanakan perawatan dan perbaikan komputer. f. Melaksanakan proses pengolahan buku.	
8.	Aryandi	Melaksanakan perawatan dan perbaikan, kebersihan ruangan. Tugas lain diluar tugas utama: melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.	

E. Koleksi

Koleksi adalah suatu istilah yang digunakan secara luas di dunia perpustakaan untuk menyatakan bahan pustaka. Bahan pustaka dalam pengertian yang luas yang dapat mencakup monograf, majalah, bahan mikro dan jenis bahan pustaka lainnya. Tujuan dari penyediaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi untuk menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Maka dari itu, koleksi perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya disajikan pada mahasiswa, pengajar dan peneliti tetapi juga bagi masyarakat yang memerlukannya⁵⁷.

a. Jumlah Koleksi

Jumlah keseluruhan koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang 9009 judul dengan jumlah eskemplar 30.973.

⁵⁷ Yuyu Yulia. *Ganti Justinawati Sujana Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Univeristas Terbuka, 2009), h.15

Tabel 3.4
Koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri
Sriwijaya Palembang Periode 2019

No	Klasifikasi	Jumlah	
		Judul	eksemplar
1.	000 (Karya Umum)	1222	3728
2.	100 (Filsafat dan Psikologi)	134	325
3.	200 (Agama)	318	783
4.	300 (Ilmu-ilmu sosial)	1466	4051
5.	400 (Bahasa)	440	1076
6.	500 (ilmu-ilmu murni)	611	2685
7.	600 (Ilmu-ilmu Terapan) Teknologi	4015	16671
8.	700 (Kesenian, Hiburan dan Olahraga)	166	572
9.	800 (Kesustraan)	66	296
10.	900 (geografi dan sejarah umum)	92	191
11.	Referensi	479	649
	Jumlah	9009	30973

b. Jenis Koleksi

Jenis koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya terdapat 2 jenis yaitu:

1. Buku Monograf

Koleksi perpustakaan terdiri dari buku/monograf yang berupa buku teks, buku informasi (fakta), buku rujukan (referensi), laporan akhir, laporan penelitian, serta karya tulis ilmiah.

2. Terbitan Berkala

Untuk melengkapi kolek di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya perpustakaan melanggan dan menerima hadiah yang berupa majalah maupun jurnal.

Untuk lebih mendayagunakan koleksi, maka diperlukan adanya suatu pengaturan penempatan koleksi agar dapat memberi nilai fungsi praktis dan efisien. Adapun penempatannya sebagai berikut:

a. Buku

- 1) Buku Tandon (*Reserve Books*), ditempatkan dilemari khusus, buku ini hanya terdiri dari satu sampai dua eksemper dari setiap judul serta koleksi ini hanya bisa dibaca ditempat (tidak dipinjamkan)
- 2) Buku pinjaman/Sirkulasi, buku ini ditempatkan di ruang rak. Kemungkinan eksemplarannya lebih dari satu maka dapat dipinjamkan dengan prosedur dan persyaratan yang telah diatur dalam tata tertib dan prosedur peminjaman.
- 3) Baik buku tendon maupun buku peminjaman penempatannya disusun baik menurut kelas/subjek.

b. Laporan Akhir

Koleksi laporan akhir mahasiswa dalam bentuk CD (*Compact Disk*) ditempatkan dilemari khusus yang penggunaanya sangat terbatas dengan persyaratan tertentu. Penyusunan koleksi ini berdasarkan program studi. Sedangkan koleksi lain yang berupa *Hard Copy* diletakkan di rak yang hanya dapat dibaca ditempat tanpa harus meminjam.

c. Laporan Penelitian

Koleksi laporan penelitian dosen ditempatkan dirak. Koleksi ini hanya untuk dibaca ditempat dan dapat di foto kopi. Pengerakkannya disusun menurut program studi dan kemudian berdasarkan subyeknya.

d. Koleksi Rujukan (Referensi)

Koleksi rujukan ditempatkan dirak khusus, pemanfaatannya hanya dibaca ditempat, dan tidak boleh dipinjam hanya dapat di foto kopi. Koleksi ini disusun menurut jenis disertai kelas/subjek.

e. Koleksi Majalah/Jurnal

Koleksi majalah/jurnal merupakan koleksi yang hanya dapat dibaca ditempat tidak bisa dipinjam ataupun dibawa pulang kecuali untuk difotokopi. Penyusunan majalah/jurnal ini disusun berdasarkan abjad judul. Majalah baru ditayangkan (di *display*) dan majalah yang sudah lengkap nomernya dibendel/dijilid serta ditempatkan di rak yang sama. Pada ruang majalah ini dapat juga dibaca surat kabar lama yang sudah dibendel.

f. Koleksi Jurnal Online

- 1) Koleksi jurnal yang ada adalah portal jurnal yang tersedia di Politeknik Negeri Sriwijaya jurnal tersebut terdiri dari jurnal institusi dan juga jurnal pada setiap jurusan /prodi, yaitu Teknik, Pilar, Austenit, Eksistensi, Teliska, Kinetika,

Orasi Bisnis, Jupiter, Holistics, Manajemen Informatika, Kinetika dan Teknik Energi. Portal jurnal tersebut dengan link jurnal.polsri.ac.id.

2) Selain itu UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya juga melanggan jurnal online melalui Dikti yaitu dengan link e-journal.dikti.go.id dan Garuda Dikti.

g. Koleksi e-prints on-line

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki koleksi Laporan Akhir Mahasiswa secara on-line. Koleksi tersebut dinamai e-prints, e-prints ini merupakan suatu revolusi dari *digilib on-line* menyediakan laporan akhir (LA) untuk bidang ilmu Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro Program Studi Teknik Listrik, Teknik Elektro Program Studi Teknik Elektronika, Teknik Elektro Program Studi Teknik Telekomunikasi, Teknik Kimia, Teknik Energi, Teknik Komputer, Akuntansi, Administrasi Bisnis, Manajemen Informatika, Bahasa Inggris. Akan tetapi LA yang dimuat dibatasi pada beberapa bab seperti pada bab 3 & 4 yang tidak dapat diakses⁵⁸.

F. Sistem temu kembali

1. Klasifikasi Persepuluhan Dewey (DDC)

⁵⁸ Library.polsri.ac.id (diakses pada tanggal 9 mei 2019 pukul 04:10)

Skema Klasifikasi persepuluhan Dewey atau yang biasa dikenal dengan *DDC* digunakan oleh perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sebagai sarana temu kembali perpustakaan semenjak UPT Perpustakaan didirikan pada tanggal 20 september 1982. Bersamaan dengan berdirinya Politeknik Negeri Sriwijaya bersamaan dengan Politeknik lainnya di Indonesia.

2. OPAC (*Online Public Acces Catalogue*)

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga memfasilitasi pemustaka dengan memasang satu unit komputer *OPAC* yang diletakan di dekat pintu masuk perpustakaan guna memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi yang diinginkan. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang mulai menggunakan *OPAC* sebagai sarana temu kembali informasi sejak tahun 2017 bersamaan dengan penggunaan *slisms*.

G. Jenis Layanan

Untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan sistem layanan terbuka artinya para pengunjung dapat secara langsung mengakses koleksi buku teks, majalah dan jurnal diraknya masing-masing. Untuk koleksi laporan hanya ada beberapa di rak karena UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya telah menerapkan sistem automasi laporan mahasiswa akhir di situs *Eprints* yang bisa secara langsung di akses oleh mahasiswa.

Jenis- jenis layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pemakai.

2. Layanan Referensi

Donald Davinson, dalam bukunya: “Reference Service“(1980,p.11) yang mengatakan: “Layanan referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan.

3. Layanan Komputer dan Internet

Layanan internet di perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya dengan tarif Rp.3000 per jam.

4. Layanan Automasi Perpustakaan

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya telah menerapkan automasi perpustakaan dengan menggunakan program Slims yang memuat : data buku, data anggota, data pengunjung, data sirkulasi (baik peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan), buku yang dibaca dan laporan akhir diprogram e-prints.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Sarana Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

No	Nama Barang	Jumlah
1	Mesin photo copy	1
2	Rak kayu skripsi satu muka	4
3	Mesin laminating	1
4	CPU	25
5	CCTV	5
6	AC	11
7	Rak besi	36
8	Meja baca kayu	30
9	Meja baca lesehan	4
10	Kursi gandeng	4 set
11	Meja komputer	48
12	Rak sepatu	3
13	Mesin penjahit koran	2
14	Lemari kaca CD LA	5
15	Komputer	35
16	Lemari kaca CD	2
17	Jam dinding	1
18	Monitor pengunjung	1
19	Printer	5
20	Laci kartu mahasiswa	2
21	Kotak P3k	3
22	Pemadam kebakaran	4
23	Meja staf	4
24	Lemari kaca (khusus tandon)	2
25	Schaner	1
26	Kaca cembung	8
27	Laci katalog	4
28	Laci majah	2
29	Cermin Tegak	4
30	Kursi	100
31	Meja baca mandiri	40
32	Rak koran / majalah	4

Sumber : *Dokumentasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Selain memiliki sarana dan prasarana, UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya juga memiliki peralatan dalam menunjang kegiatan perpustakaan seperti berikut ini:

Tabel 3.6
Prasarana di Ruang Kepala Perpustakaan

No	Nama Barang
1	Kertas
2	Pena
3	Penghapus
4	Penghapus
5	Penggaris
6	Sampul pelastik putih
7	Lakban putih
8	Lakban hitam
9	Lem kertas
10	Gunting
11	Tinta printer
12	Tempat lakban
13	Tip-x
14	Tisu

Sumber: *Administrasi* UPT Perpustakaan Politeknik Negri Sreiwijaya Palembang.

Selain sarana yang disebutkan diatas adapun prasarana yang dimiliki UPT Perpustakaan Politeknik Negri Sreiwijaya Palembang. Sebagai berikut :

1. Ruang Baca dilengkapi dengan 100 kursi serta meja
2. Ruang Baca Mandiri
3. Ruang Lesehan
4. Ruang Sirkulasi Peminjaman
5. Ruang Pengembalian
6. *Hotspot / Wi-Fi* dengan kapasitas 200 mbps (100 *local* + 100 *International*)
7. Ruang Internet dilengkapi dengan 24 PC
8. Pendingin Ruangan *full AC*

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS

A. Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap layanan pemustaka yang ada di perpustakaan. Pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap layanan pemustaka di perpustakaan peneliti melakukan penelitian terhadap 98 responden yang menjadi pemustaka di perpustakaan.

Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan selama 6 hari mulai dari tanggal 20-25 Juni 2019. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang telah dibuat oleh peneliti dengan memiliki 21 pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka.

B. Apa saja Layanan yang Ada Di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, bahwa Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini memiliki 4 jenis layanan yaitu:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat berlangsungnya peminjaman dan pengembalian bahan pustaka oleh pemustaka. Di Perpustakaan

Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka hampir sama pada umumnya namun Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki ketentuan dalam proses peminjaman dan pengembalian. Dalam peminjaman bahan pustaka pemustaka haruslah memiliki kartu anggota perpustakaan tidak boleh meminjam melainkan yang bersangkutan hanya boleh meminjam bahan pustaka tersebut, dalam peminjaman bahan pustaka pemustaka hanya boleh meminjam 2 buku dalam waktu seminggu apabila pemustaka terlambat dalam pengembalian bahan pustaka maka akan diberi denda sebesar Rp. 1.000.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang digunakan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini hampir sama saja dengan layanan referensi pada umumnya di perpustakaan, pada layanan ini pemustaka di perpustakaan bisa langsung mencari informasi yang dibutuhkan, pemustaka hanya bisa membaca ditempat dan tidak diperbolehkan membawa pulang bahan pustaka tersebut.

3. Layanan Komputer dan Internet

Layanan komputer dan internet merupakan layanan yang menyediakan perangkat komputer dan akses internet yang digunakan oleh pemustaka untuk menelusur informasi. Layanan komputer dan internet di

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini disediakan untuk seluruh mahasiswa POLSRI setiap pemakaian komputer dan layanan internet ini perpustakaan memberikan tariff dalam setiap pemakaian yaitu Rp. 3.000/jam. Adanya layanan ini tentu memberikan kemudahan pemustaka dalam mencari dan menelusur informasi.

4. Layanan Automasi Perpustakaan

Layanan automasi perpustakaan merupakan layanan yang digunakan oleh perpustakaan untuk melakukan proses yang ada dalam sebuah perpustakaan dengan menggunakan sebuah software. Di dalam Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ini perpustakaan menggunakan program slims dalam menerapkan automasi perpustakaan, dimana didalam slims ini perpustakaan dapat memasukkan data buku, data anggota, data pengunjung, data sirkulasi baik dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta memasukkan laporan akhir mahasiswa dalam program e-print. Adanya layanan ini pemustaka dapat mencari langsung atau mengecek bahan pustaka yang ada di perpustakaan dengan menggunakan OPAC apakah bahan pustaka tersebut tersedia di perpustakaan atau bahan pustaka tersebut dalam peminjaman oleh pemustaka lain.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Pada tahap ini akan dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis

menggunakan rumus Mean untuk menghitung rata-rata setiap butir pernyataan dan Grand Mean untuk menghitung rata-rata setiap sub variabel. Maka dari kedua rumus tersebut didapatkanlah hasil sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan pengumpulan data yang telah disebarkan kepada 98 responden, dapat diketahui tanggapan mereka mengenai kepuasan pemustaka yang memiliki 21 butir pernyataan yang akan dilihat pada table-tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1.	Sangat Puas	5	33	165	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{411}{98}$ $= 4.19$
	Puas	4	53	212	
	Cukup Puas	3	10	30	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	411	

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diuraikan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan” hasil yang diperoleh dari **98** responden bahwa terdapat **33** responden memberikan tanggapan Sangat Puas, **53** responden memberikan tanggapan Puas, **10** responden memberikan tanggapan Cukup Puas, 2 responden memberikan tanggapan Tidak Puas dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan

Sangat Tidak Puas. Dari tanggapan responden tersebut hasil kuesioner sebesar **411**, kemudian hasil dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden, maka hasil yang didapatkan memiliki nilai rata-rata sebesar **4,19**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dari rumus *Mean* bahwa pernyataan Sistem Layanan Terbuka Memberikan Kemudahan dalam Mencari Informasi di Perpustakaan dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **4,24-5,04**.

Tabel 4.2

Perpustakaan Memberikan Layanan dari Jam 08:00-16:00

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Puas	5	41	205	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{417}{98}$ $= 4,25$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	12	36	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	417	

Sumber : Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Layanan dari jam 08:00-16:00” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **41** responden menjawab Sangat Puas, **43** responden menjawab Puas, **12** responden menjawab cukup puas, **2** responden menjawab tidak puas dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban dari **98** responden itu mendapatkan nilai **417**, kemudian nilai tersebut

dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dengan menghasilkan nilai rata-rata 4,25.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dari rumus *Mean* bahwa pernyataan Perpustakaan Memberikan Saya Layanan dari Jam 08:00-16:00 dikategorikan sangat puas karena berada pada nilai interval 4,24-5,04.

Tabel 4.3

Layanan Sirkulasi Memberikan Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	32	160	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{406}{98}$ $= 4,14$
	Puas	4	52	208	
	Cukup Puas	3	11	33	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	406	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Layanan Sirkulasi Memberikan Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi” yang dibagikan kepada 98 responden bahwa terdapat 32 responden menjawab Sangat Puas, 52 responden menjawab Puas, 11 responden menjawab Cukup Puas, 2 responden menjawab Tidak Puas dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Puas. Kemudian jawaban dari 98 responden

tersebut memiliki nilai kuesioner 406. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Maka jumlah nilai rata-rata yang didapatkan adalah **4,14**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan dari rumus *Mean* bahwa pernyataan “Layanan Sirkulasi Memberikan Kemudahan dalam Proses Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi” dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.4

Perpustakaan Memberikan Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{393}{98}$ $= \mathbf{4,01}$
	Puas	4	51	204	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	393	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi Sangat Puas, **51** responden menanggapi Puas, **20** responden menanggapi Cukup Puas, **2** responden menanggapi Tidak Puas

dan **0** responden yang menanggapi Sangat Tidak Puas. Kemudian jawaban dari **98** responden tersebut mendapatkan nilai kuesioner **393**. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Maka jumlah rata-rata yang didapat adalah **4,01**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dari rumus *Mean* maka pernyataan “Perpustakaan Memberikan Saya Kemudahan dalam Pembuatan Kartu Anggota serta Perpanjangan Kartu Anggota” dikategorikan puas berada pada nilai interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.5

Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{410}{98}$ $= 4,18$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	18	54	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	410	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **38** responden menanggapi Sangat Puas, **41** responden menanggapi Puas, **18** responden menanggapi Cukup

Puas, 1 responden menganggap Tidak Puas, dan tidak ada responden yang menganggap Sangat Tidak Puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui jumlah nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar **410**. Kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden dengan memperoleh nilai rata-rata sebesar **4,18**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Memberikan Sanksi Kepada Pemustaka Jika Terlambat Mengembalikan Bahan Pustaka” dikategorikan puas karena berada pada nilai interval **3,43-4,43**.

Tabel 4.6

Analisis Sub Variabel pelayanan perpustakaan

No.	Pernyataan	Nilai	Kategori
1.	Sistem layanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan	4,19	Tinggi
2.	Perpustakaan memberikan saya layanan dari jam 08:00-16:00	4,25	Sangat Tinggi
3.	Layanan sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi	4,14	Tinggi
4.	Perpustakaan memberikan saya kemudahan dalam pembuatan kartu anggota serta perpanjangan kartu anggota	4,01	Tinggi
5.	Perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka jika terlambat mengembalikan bahan pustaka	4,18	Tinggi

Jumlah	20,77
--------	-------

Sumber : Data yang di olah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,19 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan layanan dari jam 08:00-16:00 memiliki nilai rata-rata 4,25 dengan kategori sangat tinggi, layanan sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi memiliki nilai rata-rata 4,14 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan kemudahan dalam pembuatan kartu anggota dan perpanjangan kartu anggota memiliki nilai rata-rata 4,01 dengan kategori tinggi, perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka memiliki nilai rata-rata 4,18 dengan kategori puas.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas lalu dihitung untuk nilai rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan} = \frac{20,77}{5} = 4,15$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus *Grand Mean* bahwa nilai rata-rata dari sub variabel pelayanan perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,15 dengan ini dapat dikategorikan puas.

2. Tingkat Kepuasan Pemustaka Koleksi Perpustakaan

Tabel 4.7
Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi
Kebutuhan Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	18	90	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{356}{98}$ $= 3,63$
	Puas	4	33	132	
	Cukup Puas	3	41	123	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	356	

Sumber : Dari data yang diperoleh

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa **18** responden menanggapi sangat puas, **33** responden menanggapi puas, **41** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden dari hasil kuesioner sebesar **356**. Kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan dengan jumlah responden dengan menghasilkan nilai rata-rata **3,63**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Jumlah Koleksi yang Ada di Perpustakaan Memenuhi Kebutuhan Informasi” dikategorikan puas karena berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.8

Penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah dalam pencarian informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{392}{98}$ $= 4$
	Puas	4	53	212	
	Cukup Puas	3	21	63	
	Tidak Puas	2	1	2	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	392	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan “Penataan Koleksi di Rak Rapi Sehingga Mempermudah dalam Pencarian Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **53** responden menanggapi puas, **21** responden menanggapi cukup puas, **1** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **392**. Kemudian hasil tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai rata-rata **4**.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Penataan Koleksi di Rak Rapi Sehingga Mempermudah dalam Pencarian Informasi” dikategorikan puas karena berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.9

Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
	Sangat Puas	5	9	45	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{347}{98}$ $= 3,54$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	38	114	
	Tidak Puas	2	8	16	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	347	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **9** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **38** responden menanggapi cukup puas, **8** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **347**. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden dari pembagi tersebut dan menghasilkan nilai rata-rata **3,54**.

Berdasarkan hasil nilai rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang dibutuhkan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.10
Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
	Sangat Puasa	5	13	65	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{356}{98}$ $= 3,63$
	Puas	4	41	164	
	Cukup Puas	3	39	117	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	356	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **13** responden menanggapi sangat puas, **41** responden menanggapi puas, **39** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **356**. Kemudian nilai tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden. Dari pembagian tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,63**.

Berdasarkan nilai hasil rata-rata tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.11
Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
	Sangat Puas	5	13	65	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{345}{98}$ $= 3,52$
	Puas	4	35	140	
	Cukup Puas	3	40	120	
	Tidak Puas	2	10	20	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	345	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka” yang dibagikan pada **98** responden bahwa terdapat **13** responden menanggapi sangat puas, **35** responden menanggapi puas, **40** responden menanggapi cukup puas, **10** responden menanggapi tidak puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **345**. Kemudian hasil dari tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari nilai rata-rata yaitu dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan jumlah responden yang mana dari rumus tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,52**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Koleksi-Koleksi Terbaru yang Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4. 12
Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Sub Variabel Koleksi
Perpustakaan

No	Pernyataan	Nilai	Kategori
6.	Jumlah koleksi di perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi	3,63	Tinggi
7.	Penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah dalam pencarian informasi	4	Tinggi
8.	Koleksi perpustakaan lengkap sehingga memenuhi subyek-subyek yang diinginkan	3,54	Tinggi
9.	Koleksi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	3,63	Tinggi
10.	Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka	3,52	Tinggi
Jumlah		18,32	

Sumber : Data yang di Olah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah koleksi yang ada di perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi memiliki nilai rata-rata 3,63 dengan kategori tinggi, penataan koleksi di rak rapi sehingga memudahkan dalam pencarian informasi memiliki nilai rata-rata 4 dengan kategori tinggi, koleksi perpustakaan lengkap sehingga memenuhi subyek-subyek yang diinginkan memiliki nilai rata-rata 3,54, perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,63, perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka 3,52 dengan kategori tinggi.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas dapat di hitung nilai total rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean(x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataann} = \frac{18,32}{5} = 3,66$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66. Maka dapat disimpulkan bahwa sub variabel tingkat kepuasan koleksi perpustakaan dikategorikan puas.

3. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Tenaga Perpustakaan

Tabel 4.13

Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
11.	Sangat Puas	5	27	135	$ \begin{aligned} X &= \frac{\sum X}{N} \\ &= \frac{386}{98} \\ &= 3,93 \end{aligned} $
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	26	78	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	386	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **27** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **26** responden menanggapi cukup puas, **2** responden menanggapi tidak puas, **1** responden menanggapi sangat

tidak puas. Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai tanggapan responden terhadap kuesioner sebesar **386**. Kemudian hasil dari tanggapan responden dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi jumlah tanggapan responden dengan responden yang mana dari rumus tersebut menghasilkan nilai rata-rata **3,93**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.14

Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka Di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{376}{98}$ $= 3,83$
	Puas	4	39	156	
	Cukup Puas	3	33	99	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	376	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka di Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **39** responden menanggapi puas, **33** responden menanggapi cukup puas, **3** responden menanggapi tidak

puas dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **376**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,83**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Mengetahui Semua Hal yang Ditanyakan Pemustaka di Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.15
Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{387}{98}$ $= 3,94$
	Puas	4	49	196	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	2	4	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah		98	387	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi sangat puas, **49** responden menanggapi puas, **20** responden menanggapi cukup puas, **2** responden menanggapi tidak puas dan

2 responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **376**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkanlah nilai rata-rata **3,94**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus Mean dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Ramah dan Sopan Kepada Pengunjung Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.16

Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (X)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{374}{98}$ $= 3,81$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	27	81	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
	Jumlah		98	374	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **23** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **27** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak

puas, dan 2 responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **374**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,81**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus Mean dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Cepat Saat Pemustaka Berkunjung Ke Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.17

Pegawai Perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dalam membantu pencarian informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
7.	Sangat Puas	5	28	140	$= \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{386}{98}$ $= 3,93$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	22	66	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	2	2	
			98	386	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Melayani dengan Ramah dan Sopan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **28** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **22** responden menanggapi

cukup puas, 3 responden menanggapi tidak puas dan 2 responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah 386. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatlah nilai rata-rata 3,93.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Pegawai Perpustakaan Melayani dengan Ramah dan Sopan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval 3,43-4,23.

Tabel 4. 18
Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Sub Variabel
Tenaga Perpustakaan

No	Pernyataan	Nilai	Kategori
11.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik	3,93	Tinggi
12.	Pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang saya tanyakan di perpustakaan	3,83	Tinggi
13.	Pegawai perpustakaan ramah dan sopan kepada pengunjung perpustakaan	3,94	Tinggi
14.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat saya berkunjung ke perpustakaan	3,81	Tinggi
15.	Pegawai perpustakaan memiliki wawasan yang luas dalam membantu mencari informasi	3,93	Tinggi
Jumlah		19,44	

Sumber : Data yang di olah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik memiliki nilai 3,93 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang ditanyakan di perpustakaan memiliki nilai 3,83 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan ramah dan sopan terhadap pengunjung perpustakaan memiliki nilai 3,94 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat saya berkunjung ke perpustakaan memiliki nilai 3,81 dengan kategori puas, pegawai perpustakaan memiliki wawasan yang luas dalam membantu mencari informasi memiliki nilai 3,93 dengan kategori puas.

Kemudian dari beberapa nilai rata-rata di atas dihitung untuk nilai total rata-rata sub variabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ Pernyataan} = \frac{19,44}{5} = 3,88$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai rata-rata 3,88. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pegawai perpustakaan dikategorikan puas.

4. Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Fasilitas Perpustakaan

Tabel 4.19

OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
----------	--------------------	-------------	----------------------	------------------------------	----------

1.	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{390}{98}$ $= 3,97$
	Puas	4	48	192	
	Cukup Puas	3	20	60	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	390	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **26** responden menanggapi sangat puas, **48** responden menanggapi puas, **20** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **390**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkanlah nilai rata-rata **3,97**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “OPAC Membantu Saya dalam Pencarian Informasi di Perpustakaan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval 3,43-4,23.

Tabel 4.20

Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencarian Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
----------	--------------------	-------------	----------------------	------------------------------	----------

2.	Sangat Puas	5	27	135	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{385}{98}$ $= 3,92$
	Puas	4	43	172	
	Cukup Puas	3	23	69	
	Tidak Puas	2	4	8	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	385	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencaraian Informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **27** responden menanggapi sangat puas, **43** responden menanggapi puas, **23** responden menanggapi cukup puas, **4** responden menanggapi tidak puas, dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **385**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkanlah nilai rata-rata **3,92**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Perpustakaan Menyediakan Layanan Internet Untuk Memudahkan Pemustaka dalam Pencaraian Informasi” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.21

Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
3.	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{365}{98}$ $= 3,72$
	Puas	4	32	128	
	Cukup Puas	3	30	90	
	Tidak Puas	2	11	22	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	365	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **25** responden menanggapi sangat puas, **32** responden menanggapi puas, **30** responden menanggapi cukup puas, **11** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **365**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **3,72**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam menelusur informasi” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.22
Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4.	Sangat Puas	5	38	190	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{407}{98}$ $= 4,15$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	14	42	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	1	1	
	Jumlah		98	407	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman dan digunakan” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat 38 responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **14** responden menanggapi cukup puas, **6** responden menanggapi tidak puas, dan **1** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **407**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkan nilai rata-rata **4,15**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman dan digunakan” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.23

Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga

No.Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5.	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{398}{98}$ $= 4,06$
	Puas	4	45	180	
	Cukup Puas	3	19	57	
	Tidak Puas	2	3	6	
	Sangat Tidak Puas	1	0	0	
	Jumlah		98	398	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **31** responden menanggapi sangat puas, **45** responden menanggapi puas, **19** responden menanggapi cukup puas, **3** responden menanggapi tidak puas, dan **0** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **398**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkanlah nilai rata-rata **4,06**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

Tabel 4.24

Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
6.	Sangat Puas	5	15	75	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{351}{98}$ $= 3,58$
	Puas	4	42	168	
	Cukup Puas	3	31	93	
	Tidak Puas	2	5	10	
	Sangat Tidak Puas	1	5	5	
	Jumlah		98	351	

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pernyataan “Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas” yang dibagikan kepada **98** responden bahwa terdapat **15** responden menanggapi sangat puas, **42** responden menanggapi puas, **31** responden menanggapi cukup puas, **5** responden menanggapi tidak puas, dan **5** responden menanggapi sangat tidak puas. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui hasil tanggapan responden yang berjumlah **351**. Kemudian hasil tanggapan responden tersebut dihitung menggunakan rumus *Mean* untuk mencari rata-rata yaitu dengan membagi hasil tanggapan responden dengan jumlah responden maka didapatkanlah nilai rata-rata **3,58**.

Berdasarkan nilai rata-rata yang dihasilkan melalui rumus *Mean* dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan “Jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas” dikategorikan puas karena nilai rata-rata berada pada interval **3,43-4,23**.

4. Tingkat Kepuasan Pemustaka pada fasilitas perpustakaan

Tabel 4.25

Analisis tingkat kepuasan pemustaka sub variabel fasilitas perpustakaan

No	Pernyataan	Nilai	Kategori
16	OPAC membantu dalam pencarian informasi di perpustakaan	3,97	Tinggi
17	Perpustakaan menyediakan layanan internet untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi	3,97	Tinggi
18	Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu saya dalam menelusur informasi	3,92	Tinggi
19	Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan	4,15	Tinggi
20	Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga	4,06	Tinggi
21	Jasa printer di perpustakaan memudahkan saya dalam mengerjakan tugas	3,58	Tinggi
Jumlah		23,65	

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa OPAC membantu dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,97 dengan kategori puas, perpustakaan menyediakan layanan internet untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,97 dengan kategori puas, akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu dalam pencarian informasi memiliki nilai 3,92 dengan kategori puas, meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan

memiliki nilai 4,15 dengan kategori puas, tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga memiliki nilai 4,06 dengan kategori puas, jasa printer di perpustakaan memudahkan dalam mengerjakan tugas memiliki nilai 3,58 dengan kategori puas.

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total nilai rata-rata sub variabel menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{jumlah\ pernyataan} = \frac{23,65}{6} = 3,94$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, di peroleh nilai rata-rata sebesar 3,94. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka sub variabel fasilitas perpustakaan di kategorikan puas.

5. Analisis Variabel Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan

Tabel 4.22

Analisis Variabel Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap layanan

No.	Sub Variabel	Nilai	Kategori
1.	Tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan	4,13	Tinggi
2.	Tingkat kepuasan pemustaka pada koleksi perpustakaan	3,66	Tinggi
3.	Tingkat kepuasan pemustaka pada pegawai perpustakaan	3,88	Tinggi
4.	Tingkat kepuasan pemustaka pada fasilitas perpustakaan (sarana dan prasarana)	3,94	Tinggi
Jumlah		15,61	

Sumber : Data yang di olah di microsoft excel

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan perpustakaan memiliki nilai rata-rata 4,13 dengan kategori tinggi, tingkat kepuasan pemustaka pada koleksi perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,66 dengan kategori puas, tingkat kepuasan pemustaka pada pegawai perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,88 dengan kategori puas dan tingkat kepuasan pemustaka pada fasilitas perpustakaan memiliki nilai rata-rata 3,94 dengan kategori puas.

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata sub variabel di atas kemudian dihitung nilai total variabel kepuasan pemustaka dengan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut:

$$Grand\ Mean = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{banyaknya\ pernyataan} = \frac{15,61}{4} = 3,90$$

Berdasarkan perhitungan rata-rata di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,90. Jadi dapat disimpulkan bahwa Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tinggi atau puas.

D. Uji Hipotesis

Berdasarkan temuan penelitian pada data-data kuantitatif di atas maka disusunlah untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%)

H_a : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih rendah dari 60%

Hipotesis Parametri :

H_0 : $\mu_0 \geq 60\%$

H_a : $\mu_a < 60\%$

Perhitungan dari uji hipotesis sebagai berikut :

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}} = \frac{82,02 - 59}{\frac{10,3}{\sqrt{98}}} = 21,9$$

Perhitungan diatas diketahui bahwa t_{hitung} 21,962 sedangkan t_{tabel} 1,6607. Maka dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%). Jika dilihat dari analisis deskriptif dari variabel kepuasan pemustaka bahwa tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang tinggi atau dapat dikatakan puas.

E. Analisis Hasil Penelitian

Sebuah hasil dari penelitian adalah bagian yang membahas penelitian dengan melakukan pengolahan data penelitian. Pembahasan yang ada pada

penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada pada rumusan masalah yang membahas tentang Analisis kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Pada dasarnya kepuasan pemustaka yang dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Elva Rahma bahwasannya kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. pada hakikatnya kepuasan pemustaka sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan pemustaka maka semakin tidak puas pemustaka terhadap apa yang disajikan. Kepuasan pemustaka pada hakikatnya sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Di dalam penelitian ini tingkat kepuasan pemustaka sangat berkaitan erat dengan penilaian dari seorang pemustaka dengan melihat dari beberapa faktor yaitu sumber daya manusia dimana kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan, kemudian koleksi bahan pustaka yang disediakan harus terbaru sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang agar pemustaka tidak merasa kecewa karena buku yang dibutuhkan tidak sesuai di perpustakaan dan sarana dan prasarana yaitu sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi pendingin udara serta alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.

Berdasarkan analisis di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka akan merasa puas jika penilaian pemustaka terhadap layanan yang diberikan cepat artinya dalam memberikan layanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama, tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tidak perlu menunggu terlalu lama. Pemustaka akan merasa puas juga apabila sumber daya manusia memberikan pelayanan yang baik, koleksi yang disediakan di perpustakaan terbaru, fasilitas yang diberikan di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam pencarian informasi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun dan perolehan data yang sudah diolah pada bab IV yaitu hasil dan pembahasan, maka dapat dirumuskan kesimpulan mengenai layanan apa saja yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan bagaimana tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang memiliki 4 layanan pemustaka dalam membantu dan memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan komputer dan internet serta layanan automasi perpustakaan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* dengan membagikan 21 pernyataan kepada 98 responden bahwa Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya dikatakan tinggi atau puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang terdapat dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan menghasilkan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan tinggi, tetapi perpustakaan harus tetap memperhatikan kebutuhan pemustakaa dengan memperhatikan koleksi yang dibutuhkan memberikan koleksi-koleksi terbaru serta memperbaiki fasilitas yang mengalami masalah.

2. Bagi Pemustaka

Dalam penelitian ini diharapkan bagi pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang agar dapat memberikan saran dan masukan bagi perpeustakaan melalui kotak saran yang telah disediakan oleh perpustakaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan peneltian ini dengan menggunakan teori-teori baru tingkat kepuasan pemustaka dengan metode-metode yang lain sesuai dengan topik dan judul peneltian.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. "Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfication)." *Jurnal Palimpsest* Vol. 1, no. No. 1 (2009).
- F, Tjiptono dan G. Candra. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Firman, Andriko dan Elva Rahmah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no. 1. B (2012).
- Harmoko, Sapto. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta*". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2017
- Herlina. *Manajemen Perpustakaan*. Palembang: Grafika Telindo Press, 2009.
- HS, Lasa. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media, 2008.
- Kountur, Rony. *Metode Penelitian Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. Jakarat: Penerbit PPM, 2007
- Narbuko, Cholid. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Nurgiyantoro dkk, Burhan. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Perss, 2012.
- Perpustakaan Nasional RI. *Standar Nasional Perpustakaan(SNP)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2017.
- . *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009.

- Purwanggono, Bambang. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan." *Industrial Engineering Online Journal* 6, no. 2 (2017).
- Puspa, Erny. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya." *Jurnal Pari* Vol. 2, no. No. 2 (2016). <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/jp>.
- Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: UIN SUKA, n.d.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rahmah, Elva. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Jurnal Unair* (n.d.). <https://journal.unair.ac.id/filerPDF/palim64c6ad268efull.pdf&ved=2ahUKEwjA1b7Uwa7hAhU07XMBHbacCnsQFjAAegQIBRAC&usg=AOvVaw3ASZRzIbaK6XXzibuX37Nx>.
- Safrudin Azis. "Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Journal UIN Jakarta* (n.d.). <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/1600/1343>.
- Sagito. *Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018.
- Sarwono, Jhonatan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

- Septa. *Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Siregar, Sofyan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.
- Soetnim, Kanius. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanius, 1991.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan RND)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sulistyo-Basuki. *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Pustaka Utama, 1991.
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidya. “Analisa Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian.” *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (2006).
- Sutarno, NS. *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata, 2008.
- . *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan Dan Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2015

———. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

W, Gerungan. *Psikologi Sosila: Suatu Ringkasan*. Jakarta: Erisco, 1981.

BIODATA PENULIS



Reni Mustika, lahir di Oku Timur 7 Januari 1997. Penulis adalah anak pertama dari 2 bersaudara yang merupakan anak dari sepasang suami istri yaitu Bapak Kadir dan Ibu Sri Hidayati. Penulis tinggal dan dibesarkan di Dusun Badran Desa Sidomulyo Kecamatan Belitang, Kabupaten Oku Timur, Provinsi Sumatra Selatan.

Penulis menempuh pendidikan pada tahun 2003 sekolah dasar di SDN Bumi Arum selama enam tahun dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 2 Belitang sampai tahun 2012, kemudian langsung melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di MAN Gumawang Oku Timur sampai lulus pada tahun 2015.

Setelah menyelesaikan pendidikan SMA ditahun 2015, penulis melanjutkan kejenjang pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang beralamat di Jl. Prof. K.H Zainal Abidin Fikri, KM. 3,5. Kota Palembang. Penulis mengambil jurusan Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Dengan kerja keras, usaha dan doa akhirnya penulis menyelesaikan jenjang sarjana strata 1 (S1) di tahun 2019.

LAMPIRAN



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

SEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : B- /Un.09/IV.1/PP.01/02/2019

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

MENIMBANG

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan **a.n Reni Mustika**, tanggal, 12 Januari 2019

MENGINGAT :

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 390 tahun 1993 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
6. Kep.Menag RI No. 31 tahun 2008 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dr. Yazwardi, M.Ag.	19710101 200003 1 006	Pembimbing I
Yanto, M.Hum.,M.IP.	19740114 200312 1 003	

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

N a m a : Reni Mustika

N I M : 1524400013

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi :

"Analisis Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 13 Februari 2019 s/d 13 Februari 2020

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

Palembang, 13 Februari 2019

D e k a n,



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

Tembusan :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
4. Dosen Pembimbing
5. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan;
6. Arsip;



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

Nomor: B- *1108* /Un.09/IV.1/PP.01/04/2019
Lampiran : 1 (satu) lbr.
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala UPT. Perpustakaan
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

No	Nama/ NIM	Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ Data yang dicari
1	Reni Mustika 1524400013	Ilmu Perpustakaan	UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang	Analisis Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data: 16 April – 30 Juni 2019

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 dimaksud.

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

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 22 April 2019

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

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telepon 0711 353414 Fax.0711 - 355918

Laman: <http://polsri.ac.id>, Pos El: info@polsri.ac.id

Nomor : 020/PL6.5/Pp/2019

Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth.

Dekan

Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Raden Fatah Palembang

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat nomor : B-108/Un.09/IV.I/PP.01/04/2019 yang ditujukan kepada Bapak Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya tertanggal 16 April s/d 30 Juni 2019, perihal Izin penelitian di UPT Perpustakaan oleh mahasiswa :

No	Nama	Jurusan/Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian
1	Reni Mustika 1524400013	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya	Analisis Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya

Pada dasarnya kami **setuju** untuk membantu dan memberikan data/ Informasi yang dibutuhkan dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Saudara harus melaporkan ke Kepala UPT Perpustakaan Politeknik dengan membawa Surat balasan ini serta membawa identitas diri dan mengikuti peraturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Saudra membuat daftar data yang dibutuhkan dan sampaikan kepada kepala UPT perpustakaan.
3. Memberikan 1 Copy hasil dari Penelitian kepada Kepala UPT Perpustakaan.

Demikian atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 7 Mei 2019

Kepala UPT. Perpustakaan



A. Rahman., MT

NIP 196202051993031002

Tembusan :

1. Direktur
2. Pembantu Direktur I



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

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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Rendi Murdika
 NIM : 1524900013
 PEMBIMBING I : Dr. Yazwardi, M.Ag
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan
 Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	12/3/19	- Ace Bab I (Kata) - Riset awal yang sesuai dengan kebutuhan Masdar, Kanganis, Lani, dan Kipatari -	
2	20/3/19	- Pembacaan awal - - - - Lanjut Bab II	
3	2/4/19	- Ace awal	
4	16/4/19	- Ace Bab II - Lanjutkan pengumpulan data melalui awal - - Lanjut Bab III	
5	13/5/19	- Sub bab pertama Kajian dan etnografi - etnografi Kajian dan etnografi - Kajian dan etnografi Kajian dan etnografi - Kajian dan etnografi Kajian dan etnografi	

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
6.	23 / 07 / 2019	- Tidak ada pengulangan kata Perpustakaan tempat Penelitian ✓	
		- Pada bab IV bukan hasil dari Pembahasan tetapi temuan dan analisis (findings & Discussion)	
		- Sub bab pada bab IV diperbaiki dengan Retunguk Dalam uji hipotesis kan* ditambahkan lebih faran	
7	29 / 7 / 19	- Di buat tabulasi Poin-poin bab IV yang Poin Asumsi Penelitian atau data dari responden	
		- Jangan terpa pengulangan lokasi Penelitian	
		- Ace Kesimpulan	
		- Buat Power Point & Presentasi Munagasya	
		- Ace Keseluruhan dan dapat mengahati ulang Munagasya	

Palembang, 29 / 7 / 2018
Pembimbing I,

NIP.



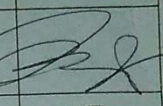
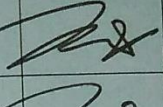
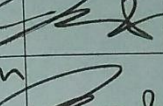
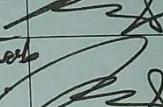
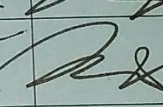
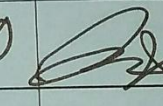
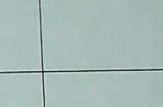
KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

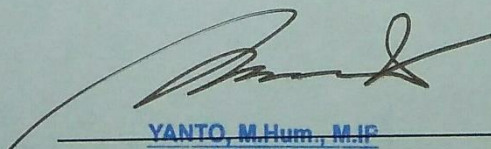
NAMA : RENI MUSTIKA
 NIM : 1524900013
 PEMBIMBING II : Santo M Hum, M IP
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan
Poluteknik Negeri Sriwijaya Palembang

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	Kabu 27 Mar 2019	Populasi dan sampel. kriteria sampel. - Perbaiki sesuai saran.	
2	Kamis 09 April 2019	- Pertanyaan penelitian cukup 2 atau 3 saja. - Perbaiki sesuai Catatan.	
3	Selasa 09 April 2019	Penggunaan nama perpustakaan harus konsisten. lanjut Bab berikutnya	
4	Kamis 11 April 2019	Acc Bab I. Acc Angket	
5	Kamis 11 April 2019	Pada Bab II. Perbanyak sumber yg membahas tentang kepuasan dll sehingga pembahasan di landasan teori lebih banyak tentang kepuasan.	
6	Selasa 23 April 2019	Acc Bab II. lanjut Bab berikutnya	
7	Selasa 14 Mei 2019	Acc Bab III dan Angket penelitian Silahkan mengambil data penelitian	

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8.	Selasa 02 Juli 2019	Lampirkan Bab keseluruhan Untuk mengecek kesesuaiannya Bab	
9	Kamis 04 Juli 2019	Perhatikan perhitungan angka Data kualitatif. Perbaiki	
10.	Kamis 11 Juli 2019	Lampirkan Bab Acc Bab IX keseluruhan.	
11.	Kabu 17 Juli 2019	Masih ada tata letak dan penulisan yg salah. Perbaiki sesuai saran.	
12	Kamis 18 Juli 2019	Bab IX. kesimpulan belum mengantar pertanyaan penelitian. Perbaiki sesuai saran.	
13	Selasa 23 Juli 2019	Acc Bab keseluruhan	
		Rapat diujikan dan sidang monagosa	

Palembang,
Pembimbing II,

2019


 YANTO, M.Hum., M.IP
 NIP. 197701142003121003

NO Responden :

ANGKET PENELITIAN**Analisis Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri
Sriwijaya Palembang**

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi di Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, maka dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi angket berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Sudi kiranya saudara memberikan jawaban atas pernyataan dibawah ini dengan benar
2. Jawaban saudara bukan untuk dinilai tetapi untuk data pelengkap penyusunan skripsi
3. Penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik tidak ada unsur politik.
4. Saudara cukup memberi tanda ceklis (✓) yang tersedia yang menurut saudara paling benar. Dengan keterangan **Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP)**
5. Atas perhatian dan kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Pernyataan

Isilah table pernyataan dibawah ini dengan menggunakan tanda (✓)

Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Sistem layanan terbuka memberikan kemudahan dalam mencari informasi di perpustakaan					
2.	Perpustakaan memberikan saya layanan dari jam 08:00-16:00					
3.	Layanan sirkulasi memberikan kemudahan dalam proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi					
4.	Perpustakaan memberikan saya kemudahan dalam pembuatan kartu anggota serta perpanjangan kartu anggota					
5.	Perpustakaan memberikan sanksi kepada pemustaka (pengunjung perpustakaan) jika terlambat mengembalikan bahan pustaka (buku)					

Koleksi Perpustakaan

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
6.	Jumlah koleksi yang ada di perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi saya					
7.	Penataan koleksi di rak rapi sehingga mempermudah saya dalam pencarian informasi					
8.	Perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap sehingga memenuhi subjek-subjek yang saya butuhkan					
9.	Perpustakaan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan saya					
10.	Perpustakaan menyediakan koleksi-koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka					

Tenaga Perpustakaan

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
11.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang baik kepada saya					

12.	Pegawai perpustakaan mengetahui semua hal yang saya tanyakan di perpustakaan					
13.	Pegawai perpustakaan ramah dan sopan kepada saya saat saya berkunjung ke perpustakaan					
14.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat saat saya berkunjung ke perpustakaan					
15.	Pegawai perpustakaan memiliki wawasan yang luas dalam membantu pencarian informasi					

Fasilitas Perpustakaan

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
16.	OPAC membantu saya dalam pencarian informasi di perpustakaan					
17.	Perpustakaan menyediakan layanan internet untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi					
18.	Akses internet/wifi di perpustakaan sangat mudah dan cepat sehingga dapat membantu saya dalam menelusur informasi					
19.	Meja dan kursi yang ada di perpustakaan sangat nyaman digunakan					
20.	Tempat penitipan barang di perpustakaan sangat aman dan terjaga					
21.	Jasa printer di perpustakaan memudahkan saya dalam mengerjakan tugas					

Kuesioner Terbuka

- Harapan anda terhadap perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang kedepannya!

Jawaban :

.....

- Masukan dari saudara untuk peningkatan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang!

Jawaban:

.....

.....

.....

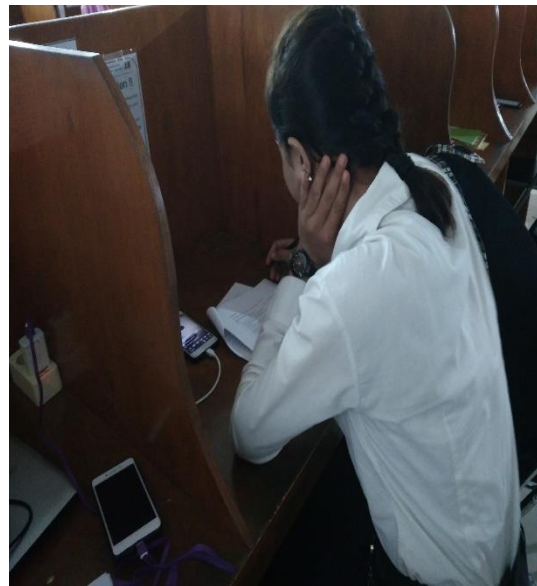
DATA ANGKET PENELITIAN

No Respon den	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	Tot al
1	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	83
2	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	93
3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	79
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	99
5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	75
6	2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	5	71
7	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	81
8	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	79
9	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	84
10	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	92
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	88
13	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	92
14	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	5	5	4	73
15	4	4	3	3	5	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	2	73
16	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	87
17	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	70
18	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	1	3	1	1	1	4	5	3	5	5	1	72
19	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	1	1	1	5	4	4	5	5	4	81
20	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	5	5	2	4	74
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	72
22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	72
23	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	97
24	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	69
25	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	95
26	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	75
27	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	74
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	2	92
29	2	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	1	80

30	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	96
31	5	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	85
32	4	4	4	3	5	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	1	70
33	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	88
34	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	82
35	5	3	2	2	5	1	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	1	2	2	4	3	58
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	10 3
38	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	77
39	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	73
40	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	73
41	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	77
42	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	84
43	3	2	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	1	60
44	3	2	3	4	5	5	5	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	64
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
46	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	84
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	10 0
48	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	1	68
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	75
51	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	76
52	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84
53	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
54	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	71
55	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	83
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10 3
57	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	72
58	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	80
59	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	68
60	3	3	2	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	2	76
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	68
62	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
63	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	81
64	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	84
65	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	79
66	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	76
67	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	88
68	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79

69	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	80
70	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	84
71	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	84
72	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	76
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10 5
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	79
75	3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	84
76	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
77	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	93
78	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	10 1
79	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	3	2	5	5	4	88
80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	84
81	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	73
82	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
83	4	4	3	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	71
84	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	80
85	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	97
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10 5
87	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	98
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	87
89	4	4	5	4	5	3	3	3	5	2	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	83
90	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3	87
91	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	79
92	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	94
93	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	78
94	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	92
95	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	5	4	4	74
96	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	10 1
97	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	82
98	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	80

Dokumentasi Penyebaran Angket





Dokumentasi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

