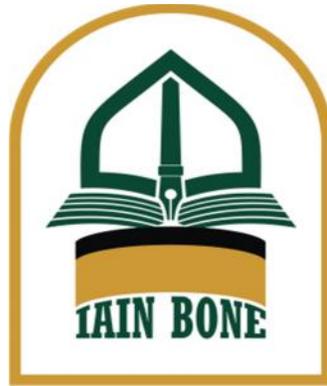


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN  
TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 2 BONE KEC. TANETE  
RIATTANG TIMUR KAB. BONE**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam  
Pada Fakultas Tarbiyah  
IAIN Bone

Oleh:

**RESKI MULIANA**

**NIM.02.17.3141**

**FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BONE  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Watampone, 12 April 2021

Penulis,



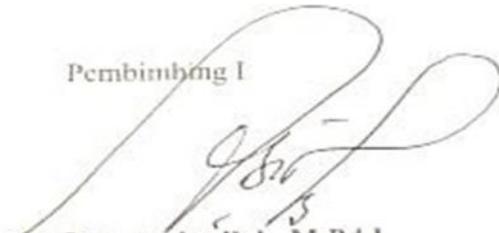
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudari Reski muliana, NIM: 02.17.3141, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi yang bersangkutan dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone*”, menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasyahkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

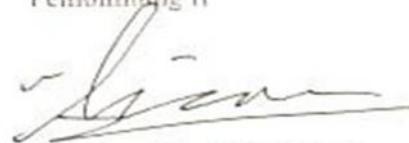
Watampone, 12 April 2021

Pembimbing I



Drs. Aminullah, M.Pd.I.  
NIP. 196811211993031003

Pembimbing II



Nurlina, S.S., S.Pd., M. Si  
NIP. 197303032011012001

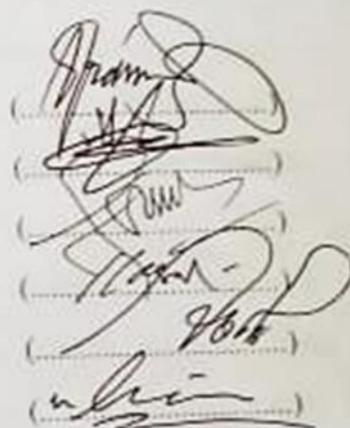
## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone*. Yang disusun oleh saudari Reski muliana, NIM: 02.17.3141, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Sabtu, 17 April 2021 M bertepatan dengan tanggal 05 Ramadhan 1442 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah.

Watampone, 17 April 2021 M  
05 Ramadhan 1442 H

### DEWAN MUNAQISY:

Ketua : Dr. Wardana, S. Ag., M. Pd.1  
Sekertaris : Dr. Muslihin Sultan, S. Ag., M. Pd  
Munaqisy I : Dr. H. Abdullah K, M. Pd  
Munaqisy II : Hasan Basri, S. Si., M. Si.  
Pembimbing I : Drs. Aminullah, M.Pd.I.  
Pembimbing II : Nurlina, S.S., S.Pd., M. Si.



Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Bone



Dr. Wardana, S. Ag., M. Pd. 147  
NIP.197105201998022001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah Swt. Atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone*. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun, mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat bapak Drs. Aminullah, M.Pd.I. Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nurlina, S.S.,S.Pd., M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini, selain itu penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayahanda H. Aras dan ibunda Hj. Hasnah Wati yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian morel maupun materiel. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. A. Nuzul, SH.,M. Hum, Rektor IAIN Bone, Dr. Nursyirwan, S. Ag., M. Pd. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan IAIN Bone, Dr. Abdulahanaa, S.Ag., M.HI. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan IAIN Bone, Dr. H. Fathurrahman, M.Ag. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama IAIN Bone, Drs. Bustan Ramli, M.Si. Kepala Biro Bagian Administrasi Dan Keuangan IAIN Bone, yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana, pendidikan, serta nasehat, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis.
2. Dr. Wardana, S.Ag., M. Pd.I Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, Dr. Muslihun Sultan, S.Ag., M.Ag. Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, Drs. Mujahidin, M.Pd.I. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Tarbiyah IAIN Bone.
3. Dr. Astuti, S. Ag., M. Pd., ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendidik dan membina penulis sehingga dapat menyelesaikan Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah.
4. Mardhaniah, S. Ag., S.Hum., M. Si. dan seluruh Staf Perpustakaan, yang telah memberikan pelayanan dan bantuan informasi melalui buku-buku perpustakaan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Drs. H. Muslimin MM kepala sekolah MAN 2 Bone yang telah berkenan memberi izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi kepada penulis.
6. Maryana, S.Ag., S.Pd. kepala perpustakaan MAN 2 Bone. Dan siswa serta Staf Perpustakaan MAN 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberi saya informasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone yang telah banyak meluangkan waktu untuk mendidik dan membimbing penulis dalam menuntut ilmu sehingga penulis berhasil menyusun skripsi ini.
8. Keluarga besar dan sahabat-sahabat penulis (Risna, Hastina, Lisdahlia, Widyawati, Nurawalia, Ayu Fira fitaningsih, Indri Asmita, Hafsa, Ika Kusuma Wardani, Ramadhan dan Riska Jayanti) yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dan rekan-rekan mahasiswa serta teman-teman seperjuangan penulis dari berbagai prodi, khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI7) yang selalu memberikan dorongan, semangat dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini,

Akhir kata, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi semua pihak yang telah membantu semoga segala amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah Swt., Aamiin.

Watampone, 12 April 2021

Penulis,

**Reski Muliana**  
**NIM. 02173141**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
Abstrak	xiv
Transliterasi	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Definisi Operasional	5
D. Tujuan dan Kegunaan	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Pikir	9
G. Hipotesis	10
H. Metode Penelitian	11
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas pelayanan sirkulasi	19
B. Kepuasan siswa atau pemustaka	39

### **BAB III : HASIL DAN PENELITIAN**

A. Kualitas pelayanan sirkulasi	47
B. Tingkat kepuasan siswa	55
C. Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa	63

### **BAB IV : PENUTUP**

A. Simpulan	70
B. Implikasi	70

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kisi-Kisi Instrumen
Tabel 3.1	Petugas/ Pustakawan Sirkulasi Memahami Kebutuhan Anda di perpustakaan
Tabel 3.2	Petugas Sirkulasi Memberikan Pelayanan yang Sungguh-Sungguh Kepada Anda
Tabel 3.3	Petugas Sirkulasi Tanggap Memberikan Bantuan dalam Mencari Buku yang Anda Perlukan
Tabel 3.4	Petugas Sirkulasi dapat dipercaya karena Memiliki Pengetahuan Dalam Bidang Pekerjaannya
Tabel 3.5	Kemampuan Petugas Sirkulasi Dalam Menjawab Pertanyaan yang Pemustaka Ajukan
Tabel 3.6	Kemudahan Dalam Melakukan Pendaftaran Anggota di Pelayanan Sirkulasi
Tabel 3.7	Kemudahan Dalam Melakukan Perpanjangan Anggota di Pelayanan Sirkulasi
Tabel 3.8	Kejelasan Petunjuk Atau Panduan yang Contohnya Seperti Petunjuk Tata Tertib Perpustakaan
Tabel 3.9	Kenyamanan Waktu yang dibutuhkan dalam Melakukan Peminjaman, Pengembalian, Maupun Perpanjangan Koleksi di Pelayanan Sirkulasi
Tabel 3.10	Mencari Koleksi di rak Tanpa Bertanya ke Petugas Letak Koleksi
Tabel 3.11	Tersedianya Peralatan Modern Dalam Hal Peminjaman Koleksi Seperti Komputer

- Tabel 3.12 Tersedianya Bimbingan Oleh Petugas Bagi Pengguna Perpustakaan Apabila Terjadi Kebingungan Mencari Koleksi
- Tabel 3.13 Kelancaran dalam Peminjaman Koleksi di Layanan Sirkulasi(Kecepatan Waktu Akses)
- Tabel 3.14 Nilai Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan(X)
- Tabel 3.15 Nilai Interval Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan
- Tabel 3.16 Kondisi Fisik Gedung Maupun Peralatan Dan Perlengkapan Cukup Memadai dan Berfungsi dengan Baik
- Tabel 3.17 Penataan Koleksi Perpustakaan Memudahkan Pemustaka dalam Menemukan Koleksi Pada Saat Akan Meminjam Kembali
- Tabel 3.18 Koleksi Perpustakaan Menarik dibaca dan Selalu Up To date Adanya Pembaharuan Koleksi Atau Terbitan Baru
- Tabel 3.19 Kondisi Fisik Buku (Sampul Buku Terpelihara dengan Baik)
- Tabel 3.20 Kelengkapan Isi Buku( Tidak Ada Halaman yang Hilang, tidak ditemukan Coretan-Coretan)
- Tabel 3.21 Jaringan Wifi Tersedia di perpustakaan dan Lancar Membuat Anda Nyaman Mengerjakan Tugas di perpustakaan
- Tabel 3.22 Saat Berada Di perpustakaan Pemustaka Merasa Nyaman
- Tabel 3.23 Suasana yang Sangat Tenang (Tidak Berisik)
- Tabel 3.24 Perpustakaan Tersedia Tempat Penitipan Barang Bawaan Anda
- Tabel 3.25 Petugas Sirkulasi Selalu Bersikap Sabar dan Sopan Kepada Anda Saat Berada dalam Perpustakaan.
- Tabel 3.26 Ketersediaan Koleksi di perpustakaan Sesuai Dengan Kebutuhan Anda

- Tabel 3.27 Biaya Denda Atas Keterlambatan Pengembalian Buku tidak Mahal(Murah)
- Tabel 3.28 Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Sudah Berjalan dengan Baik
- Tabel 3.29 Nilai Variabel Kepuasan Siswa(Y)
- Tabel 3.30 Nilai Inteval Kategori Kepuasan Siswa
- Tabel 3.31 Rekapitulasi Data
- Tabel 3.32 Sumarry Output Dan Anova

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar Kerangka Pikir
- Gambar Surat Keterangan Izin penelitian
- Gambar Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- Gambar Struktur Organisasi
- Gambar Pengenalan Lingkungan Depan MAN 2 Bone
- Gambar Wawancara Kepala Perpustakaan MAN 2 Bone
- Gambar Penyebaran Angket Penelitian Melalui Google Formulir
- Gambar Ruang Perpustakaan Man Bone
- Gambar Meja Sirkulasi Berbasis Online
- Gambar Buku Peminjaman Secara Manual
- Gambar Aturan Peminjaman dan Sanksi Denda

## ABSTRAK

Nama : Reski Muliana

Nim : 02173141

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec Tanete Riattang Timur Kab. Bone

---

---

Skripsi ini berjudul tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec Tanete Riattang Timur Kab. Bone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pokok permasalahan dalam penelitian meliputi 1) Kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan MAN 2 Bone. 2) Tingkat kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone. 3) Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone.

Adapun metode yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan dengan menggunakan analisis data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu 400 pengunjung perpustakaan atau siswa MAN 2 Bone yang menjadi sampel yaitu siswa yang berjumlah 40 orang. Instrumen penelitian menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan deduktif yaitu teknik analisis korelasi *product moment* dan uji F pada regresi.

Hasil penelitian menunjukkan *pertama*, Kualitas Pelayanan Sirkulasi di MAN 2 Bone adalah baik dengan rata-rata 41, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di MAN 2 Bone cukup baik. *Kedua*, kepuasan siswa di MAN 2 Bone adalah besar dengan rata-rata 39,075, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa cukup besar. *Ketiga*, pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone yang ditunjukkan pada nilai korelasi koefisien dengan kuat hubungan cukup tinggi  $R_{xy} = 0,7042$  dengan nilai signifikan  $F = 3,977018E-07 < 0,05$ . Jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone.

## TRANSLITERASI

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ṡ	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha

ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوْ	<i>kasrah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ . . . اِ . . . اِي	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قِلَابٌ: qilā-

يَمُوتُ: yamūtu

### 1. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

### 2. Syaddah (Tasydiḍ)

*Syaddah* atau *tasydiḍ* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

Jika huruf *ع* ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*. Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

### 3. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

### 4. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta‘murūna*

النَّوْغُ : *al-nau‘*

### 5. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya,

kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

#### 6. Laḥẓ al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِالله *billāh* دِينُ اللهُ *dinullāh*

#### B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang telah dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwa ta'ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Selain beberapa singkatan yang di sebutkan di atas, terdapat pula beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi, yaitu:

ed.	=	Editor
dkk.	=	Dan kawan-kawan
Cet.	=	Cetakan
Terj.	=	Terjemahan

Vol.	=	Volume
No.	=	Nomor
h.	=	Halaman
Ver.	=	Versi
t.c.	=	Tanpa Cetak
t.d.	=	Tidak ada data penerbit
t.tp.	=	Tidak tempat penerbitan
t.p.	=	Tidak penerbit
t.th.	=	Tidak ada tahun penerbitan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pengguna.<sup>1</sup> Jasa perpustakaan merupakan jasa layanan, maka anggota perpustakaan di sekolah dapat menggunakan jasa layanan perpustakaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dan diberlakukan oleh perpustakaan di sekolah tersebut. Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan secara maksimal.<sup>2</sup>

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi-koleksi yang ada dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal. Untuk mendayagunakan koleksi perpustakaan diharapkan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kiram Khaeruddin, *Buku Daras Manajemen Perpustakaan* (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2016), h. 82.

<sup>2</sup> Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Cet III, Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 5.

<sup>3</sup> Purwowo, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan* (Cet. I; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 14.

Perpustakaan terdiri dari berbagai pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi di perpustakaan bisa dikatakan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan pengguna di perpustakaan, karena pelayanan sirkulasi merupakan area pelayanan yang banyak berinteraksi langsung dengan pengguna daripada pelayanan lain yang ada di perpustakaan.

Dalam pandangan Islam tentang pelayanan di dalam Perpustakaan, Allah Swt. memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt. yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam Q.S. Ali Imran/3: 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>4</sup>

Menurut Ibnu Katsir menjelaskan makna dari Surah Ali imran ayat 159. “Sekiranya kamu kasar dalam berbicara dan berkeras hati dalam menghadapi mereka, niscaya mereka bubar dan meninggalkanmu. Akan tetapi Allah menghimpun mereka di sekelilingmu dan membuat hatimu lemah lembut terhadap mereka menyukaimu.”<sup>5</sup>

Berdasarkan pendapat di atas memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena ketika pustakawan tidak bersikap seperti yang digambarkan

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. Tehazed, 2009), h. 90.

<sup>5</sup> Syaikh Ahmad Syakir, *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1* (Cet.1, :Darus Sunnah, 2011), h. 227.

dalam pendapat Ibnu Katsir kepada pengguna maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pengguna merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan. Dengan kualitas pelayanan didalam perpustakaan maka akan menumbuhkan suatu kepuasan kepada pengguna.<sup>6</sup>

Pelayanan kepada siswa harus dilakukan dengan maksimal apabila perpustakaan ingin melaksanakan fungsinya dengan baik. Pelayanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting karena salah satu faktor yang mendukung peserta didik datang ke perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan. Apabila pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang baik kepada siswa maka siswa juga akan merasa senang dan juga akan sering berkunjung di perpustakaan. Sebaliknya jika pelayanan perpustakaan buruk maka akan berpengaruh pula pada minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan untuk menyelesaikan tugas ataupun akan meminjam buku.

Berdasarkan observasi awal peneliti melakukan komunikasi secara tidak langsung dengan kepala perpustakaan MAN 2 Bone. Beliau mengemukakan bahwa perpustakaan tersebut belum terlalu baik. Namun sementara dalam proses pembenahan terutama pembenahan koleksi buku.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Bone bahwa didalam perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN 2) Bone ada dua pegawai yang bekerja dalam perpustakaan tersebut. Pada saat pemberian pelayanan dalam proses pencarian koleksi telah

---

<sup>6</sup> Andi Pandita, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*" (Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. 2.

dilakukan mandiri oleh siswa dengan mencari koleksi yang sudah tersedia di rak, karena perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Bone belum memiliki sistem OPAC (*Online Publik Access Catalog*). Sedangkan dalam pelayanan peminjaman dan perpanjangan serta pengembalian buku pelayanan sudah tidak dilakukan secara mandiri karena perpustakaan tersebut sudah menyediakan 2 unit komputer. Menurut wawancara langsung oleh salah satu pengunjung perpustakaan atau siswa kelas 12 mengatakan bahwa pelayanan dalam perpustakaan cukup baik, karena stafnya ramah. Namun para staf kurang tegas dalam mengatasi masalah koleksi buku yang dihilangkan oleh siswa. Adapun faktor yang menyebabkan siswa kurang senang berkunjung ke perpustakaan yaitu: kurangnya koleksi buku, jumlah buku yang pinjamkan terbatas, dan peminjaman hanya dibatasi sampai 3 hari, dan tidak ada daya tarik tersendiri dalam hal pembaharuan koleksi karena koleksi yang ada di perpustakaan kurang disukai oleh para siswa.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec Tanete Riattang Timur Kab Bone"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis mengemukakan masalah pokok penelitian ini yaitu "Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Siswa di Perpustakaan MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone?" yang dirumuskan ke dalam sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan MAN 2 Bone?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone?

3. Adakah Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone?

### C. *Defenisi Operasional*

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone. Untuk menghindari adanya kekeliruan dalam memahami arah dan makna yang terkandung dalam skripsi ini, maka defenisi operasional dalam skripsi ini seperti dibawah ini:

- Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>7</sup>
- Kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Jadi berkualitas berarti mempunyai kualitas, bermutu(baik).<sup>8</sup>
- Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>9</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan(membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 747.

<sup>8</sup> Tim Penyusun Kamus pusat pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Cet. II, Jakarta: Gramedia, 2008), h. 744.

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22.

<sup>10</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415.

- Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “*circulation*” yang mempunyai arti perputaran, peredaran bahan pustaka.<sup>11</sup>
- Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa perpustakaan dari kata dasar pustaka yang artinya kitab atau buku. Perpustakaan memiliki tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya.<sup>12</sup> Adapun pengertian lebih luasnya perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai saran belajar yang menyenangkan.<sup>13</sup>

Berdasarkan defenisi di atas dapat dipahami bahwa pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah kekuatan yang timbul yang berkemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu kegiatan dengan proses pemenuhan baik atau buruknya suatu kegiatan pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan peredaran bahan pustaka.

- Kepuasan didefenisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.<sup>14</sup> Menurut W.Gerungan Kepuasan adalah tingkat perasaan sesorang setelah

---

<sup>11</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya* (Cet.I, Jakarta: PrenaMedia Group, 2018), h. 50.

<sup>12</sup> Haryanto, *Inovasi Perpustakaan: Sebuah Tantangan Kualitas Layanan Publik* (Malang: Wineka Media, 2018), h. 2.

<sup>13</sup> Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo,2007), h. 3.

<sup>14</sup> Daryanto dan Ismanto Setyyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Cet. I, Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 127.

membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>15</sup>

- Siswa atau peserta didik menurut ketentuan umum undang-undang RI No. 2 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.<sup>16</sup>

Berdasarkan defenisi di atas dapat dipahami bahwa kepuasan siswa adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja dengan harapan melalui proses pembelajaran.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di MAN 2 Bone
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa di Perpustakaan MAN 2 Bone
3. Untuk Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone

Adapun Kegunaan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Ilmiah, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran dan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan pada umumnya khususnya pada ilmu perpustakaan.

---

<sup>15</sup> W. Gerungan, Psikologi Sosial: *Suatu Ringkasan* (Jakarta: Erisco, 1981), h. 34.

<sup>16</sup> Republik Indonesia, *Undang- undang Republik Indonesia No 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang- Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas* (Bandung: Permana, 2006), h. 65.

2. Kegunaan Praktis, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemikiran dan masukan terhadap perpustakaan MAN 2 Bone dalam peningkatan epektifitas perpustakaan MAN 2 Bone.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan uraian atau deskripsi tentang literatur yang relevan terhadap penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain dalam tema yang sama atau mirip untuk memberikan gambaran bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bukan merupakan plagiat.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, Penelitian yang dilakukan oleh Andi Pandita Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2017, dengan judul penelitian” Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”. Dari hasil penelitiannya bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar adalah kuat. Dari hasil uji regresi SPSS diperoleh sebesar nilai koefisien korelasi  $R= 0,615$ , artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pemustaka.<sup>17</sup>

Perbedaan penelitian Andi Pandita dengan yang peneliti lakukan yakni peneliti melakukan penelitian secara khusus terhadap pelayanan sirkulasi sedangkan penelitian Andi Pandita pada pelayanan perpustakaan secara umum. Adapun letak

---

<sup>17</sup> Andi Pandita, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*” (Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. 81 .

persamaannya yaitu sama-sama meneliti bagaimana pengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

*Kedua*, Jurnal yang ditulis oleh Widaryono, dengan judul” *Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang*”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap empat variabel terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Smk-PP Negeri Kupang. Hal ini menunjukkan Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang secara parsial dipengaruhi oleh akses terhadap informasi, sikap dan kemampuan petugas dalam melayani, dan perpustakaan sebagai tempat belajar. Variabel perpustakaan sebagai tempat paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sementara variabel kemampuan pencarian informasi secara individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Secara simultan empat variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.<sup>18</sup>

Perbedaan penelitian Widaryono dengan yang peneliti lakukan yakni peneliti melakukan penelitian terhadap pelayanan sirkulasi secara khusus terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian Widaryono meneliti secara mendalam terkait empat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Adapun letak persamaannya yaitu sama-sama mencari letak pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka.

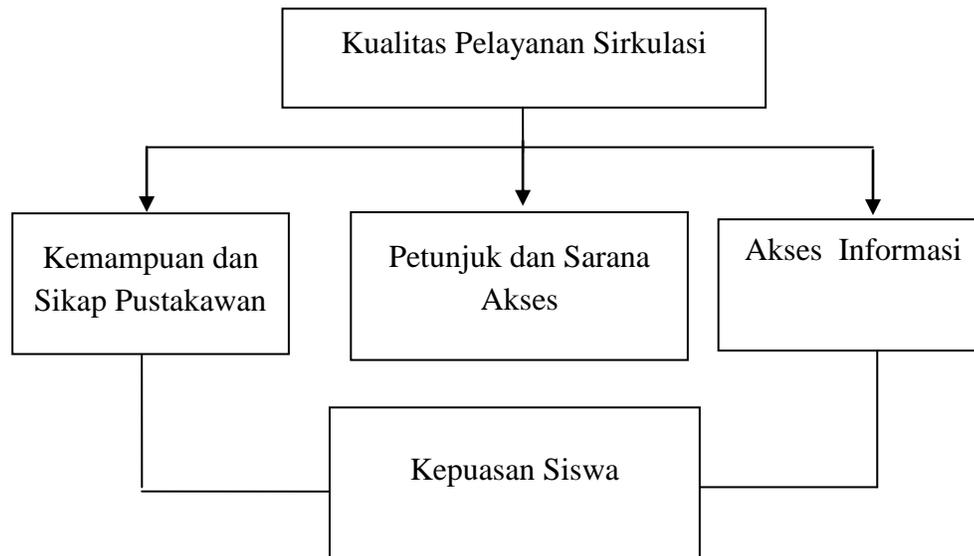
#### **F. Kerangka Pikir**

Berdasarkan dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pada bagian ini, diuraikan kerangka pikir yang dijadikan penulis sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian ini. Hal yang perlu dikembangkan karena

---

<sup>18</sup> Widaryono, ” *Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Smk-Pp Negeri Kupang*”. Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 26 , No. 1, Juni 2017, h. 31.

berfungsi mengarahkan penulis untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar skema di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terdiri dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, petunjuk dan sarana akses dan informasi akses. Dari kesemua unsur dari kualitas pelayanan perpustakaan apabila unsur diatas baik maka akan memberikan kepuasan pada siswa atau pengguna perpustakaan.

### G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada perumusan masalah penelitian tersebut adalah:

$H_0$ = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone.

$H_1$ = Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian berasal dari teori, gagasan para ahli yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan dan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris lapangan dan juga memerlukan analisis statistik yaitu dengan menggunakan angka-angka untuk mencapai kebenaran hipotesis.

### 2. Pendekatan penelitian

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti membutuhkan suatu pendekatan untuk dijadikan sebagai landasan kajian. Pendekatan merupakan proses perbuatan, cara mendekati, usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan orang objek yang diteliti.<sup>19</sup>

Menurut Abdullah K, dalam bukunya “Tahap dan Langkah-Langkah penelitian” menjelaskan bahwa metode pendekatan disesuaikan dengan disiplin ilmu yang didalami, disorot menurut bidang ilmu yang ditekuni, sehingga mungkin digunakan pendekatan: Normatif, yuridis, psikologis, paedagogis dan edukatif, sosiologis, historis, antropologis, filosofis, humanities, naturalis, dan sebagainya.<sup>20</sup>

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 1 pendekatan yaitu:

- Manajemen Pendidikan Islam disini adalah memandang manajemen sebagai sistem. Pengertian sistem dapat dirumuskan sebagai totalitas himpunan

---

<sup>19</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 246.

<sup>20</sup> Abdullah K., *Tahapandan Langkah-langkah Penelitian* (Watampone: Lukman al-Hakim Press, 2013), h. 27.

bagian-bagian yang satu sama lain saling berinteraksi dan sama-sama beroperasi mencapai suatu tujuan di dalam suatu lingkungan.<sup>21</sup> Pendekatan ini dipandang sebagai suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan islam secara islami untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien. Dalam perpustakaan tentunya membutuhkan interaksi didalamnya, suatu perpustakaan juga membutuhkan manajemen yang baik untuk menunjang kualitas dari perpustakaan itu sendiri.

### **3. Lokasi, Populasi dan Sampel**

#### **a. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di perpustakaan MAN 2 Bone, Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone Jalan Yos Sudarso Propinsi Sulawesi Selatan Jalan poros Bajoe. Peneliti menetapkan perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa. Adapun waktu penelitian dilaksanakan yaitu mulai pada tanggal 25 Februari- 25 Maret 2021.

#### **b. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Untuk mengetahui populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini, terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian populasi berdasarkan rumusan beberapa penelitian antara lain:

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan

---

<sup>21</sup> Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, h. 28.

masalah penelitian, atau keseluruhan unit individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>22</sup> Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah jumlah pengunjung perpustakaan MAN 2 Bone yaitu 400 siswa.

## 2. Sampel

Menurut Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan pendapat Arikunto dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.<sup>23</sup> Berdasarkan pendapat di atas maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 400 siswa atau pengunjung perpustakaan. Berarti  $400 \times 10\% / 100 = 40$ , jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden atau pengunjung perpustakaan.

## 4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari rasa responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dapat dikatakan instrumen yang baik, paling tidak memenuhi

---

<sup>22</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Cet. I; Jakarta :RajaGrafindo Persada,2010), h.66.

<sup>23</sup> Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*(Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.134.

lima kriteria, yaitu: validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas.<sup>24</sup>

Instrumen penelitian ini adalah angket, yang berisi butir-butir pertanyaan dan pernyataan untuk diberi tanggapan oleh subjek yang diteliti. Adapun komponen dari daftar pertanyaan atau pernyataan terdiri dari sejumlah pernyataan ataupun pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban yang tersedia. Dalam hal ini penulis menggunakan instrumen sebagai berikut:

Table 1.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

NO	Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Sirkulasi	Sikap dan Kemampuan Petugas dalam Melayani	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memahami kebutuhan pemustaka/ pengguna(empati)</li> <li>- Petugas memberikan perhatian kepada pemustaka(empati)</li> <li>- Petugas selalu tanggap membantu pemustaka jika kasulitan mencari koleksi(ketaggapan)</li> <li>- Petugas dapat dipercaya karena pengetahuan mereka(jaminan)</li> <li>- Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pemustaka(kahandalan)</li> </ul>
		Petunjuk dan Sarana Akses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan dalam pendaftaran anggota perpustakaan (kemudahan akses)</li> <li>- Kemudahan dalam perpanjangan kartu anggota perpustakaan (kemudahan akses)</li> <li>- Kejelasan petunjuk atau panduan, contohnya seperti tata tertib perpustakaan (kenyamanan pemustaka)</li> <li>- Kenyamanan waktu peminjaman</li> </ul>

<sup>24</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017), h. 46.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemustaka langsung mencari koleksi sendiri (percaya diri)</li> <li>- Tersedianya peralatan modern dalam hal peminjaman</li> </ul>
		Akses Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedianya Bimbingan bagi pemustaka (Ruang lingkup)</li> <li>- Kelancaran dalam peminjaman (kecepatan waktu akses)</li> <li>- Kelancaran dalam perpanjangan koleksi (kecepatan akses)</li> </ul>
2.	Kepuasan Siswa	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kondisi fisik gedung, peralatan dan perlengkapan</li> <li>- Penataan koleksi perpustakaan</li> <li>- Koleksi perpustakaan menarik untuk di baca dan up to date</li> <li>- Kondisi fisik buku layak untuk dipinjam</li> <li>- Kelengkapan isi buku</li> <li>- Jaringan wifi atau AC</li> </ul>
		Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nyaman berada didalam perpustakaan</li> <li>- Suasana perpustakaan sangat tenang</li> <li>- Tempat penitipan barang tersimpan dengan aman</li> <li>- Petugas sirkulasi bersikap sabar dan sopan</li> </ul>
		Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koleksi perpustakaan membantu pemustaka menyelesaikan tugas/koleksi yang disediakan petugas sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.</li> <li>- Jam operasional</li> <li>- Kelengkapan koleksi</li> <li>- Pelaksanaan pelayanan sirkulasi perpustakaan</li> </ul>

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu Field Research. Field Research (Riset Lapangan) yaitu pengumpulan data-data

lewat penelitian lapangan, melalui angket dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi:

- a. Angket (Kuesioner) yaitu cara atau proses yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian yaitu angket yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sirkulasi dan kepuasan pada siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden secara elektronik, dengan menggunakan aplikasi *form* pada *google drive*. Setelah dibuat format kuesioner beserta pertanyaan atau pernyataan maka peneliti memberikan *link* kuesioner *online* kepada kepala perpustakaan kemudian kepala perpustakaan memberikan *link* kepada masing-masing wali kelas siswa sehingga responden bisa menjawabnya baik *via smartphone* atau laptop.
- b. Dokumentasi adalah proses pengumpulan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih akurat dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>25</sup>

## 6. Teknik Analisis Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam tulisan ini adalah pengolahan secara kuantitatif (statistik) yaitu mengolah data dengan bertolak dari teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Untuk analisis

---

<sup>25</sup> Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ed. I (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2008), h. 152.

data yang bersifat deskripsi, penulis menggunakan rumus proporsi atau persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka Persentase

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

Dalam menganalisis data, penulis juga memakai analisis regresi linier sederhana yang merupakan hubungan secara linear antara satu variabel independen (X): Kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dengan variabel dependen (Y): Kepuasan siswa.

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.<sup>26</sup>

Adapun rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan).

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

---

<sup>26</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution* (Cet. III; Yogyakarta: Mediakom, 2009), h. 66-67.

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Nilai a dan b dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari seberapa besar koefisien korelasi antara kedua variabel. Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.<sup>27</sup> Adapun rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

$$\frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi “r” *product moment*.

N = *Number of cases*.

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.

$\sum X$  = Jumlah seluruh skor X.

$\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y.

<sup>27</sup> DwiPriyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution* h. 66.

<sup>28</sup> AnasSudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Cet. XXV; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 206.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. *Kualitas Pelayanan Sirkulasi*

##### 1. Pengertian Kualitas

Kualitas bisa didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.<sup>1</sup> Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa menggunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka.<sup>2</sup> Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267 yaitu sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu

---

<sup>1</sup> Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), h. 22.

<sup>2</sup> Endang Fatwati, *Matabaru Penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>+</sup>TM* (Cet. I: Jakarta: CV Sagung Seto, 2013), h. 22.

menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S Al Baqarah: 267).<sup>3</sup>

Menurut Ibnu Katsir yakni janganlah kalian sengaja memilih yang buruk-buruk. Seandainya kalian diberi yang buruk-buruk itu, niscaya kalian sendiri tidak mau menerimanya kecuali dengan memicingkan mata terhadapnya. Allah Maha Kaya terhadap hal seperti itu dari kalian, maka janganlah kalian menjadikan untuk Allah apa-apa yang tidak kalian sukai.<sup>4</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Dengan pelayanan berkualitas akan menumbuhkan kepuasan kepada pelanggan. Citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil dari bagaimana usaha pustakawan dan dari pihak pengelola perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya.

Dalam filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono dalam buku Endang Fatmawati, ada empat guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitness for use). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- 2) Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses top-down.

---

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahanya* (Jakarta : PT. Tehazed, 2009), h. 46.

<sup>4</sup> Syaikh Ahmad Syakir, *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1* (Cet.1: Darus Sunnah, 2011), h.

- 3) W.Edwards Dening, yang dikenal dengan “Bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat botton-up. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus.
- 4) Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada loss function. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas.<sup>5</sup> Kesamaannya adalah bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

## **2. Dimensi dan Indikator Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

---

<sup>5</sup> Endang Fatwati, Matabaru Penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>+</sup>TM (Cet. I:Jakarta: CV Sagung Seto, 2013), h. 22-23.

**a. Sikap petugas dalam melayani( *service Affect*)**

Service Affect yaitu sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka. Kualitas pelayanan perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah yang profesional bagi pemustakanya. Hal ini seperti yang diungkapkan Ming bahwa petugas perpustakaan sangat berpengaruh peranannya dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan. Berikut adalah indikator *Service Affect*:

1. Empati (*Emphathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pemustaka. Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungankomunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan parapemustaka. Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud empatiadalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhanpemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustakaserta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan atau kesediaan petugas sirkulasi untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keinginan atau kesanggupan para staf perpustakaan untuk membantu dan memberikan pelayananpada pengguna dengan cepat,tepat serta tanggap keinginan konsumen.<sup>36</sup> Dari

---

<sup>6</sup> Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (Jurusan Ilmu Perpustakaan, Program Sarjana UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 21.

uraian di atas dapat dipahami bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kesopanan dan keramahan, kemampuan petugas dalam melayani pemustaka, dan tingkat pengetahuan petugas mengenai perpustakaan. Penulis memberikan contoh jaminan yang didapatkan pemustaka ialah petugas. Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan staf dalam meyakinkan kepercayaan pemustaka serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf. Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

### 4. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu selalu siap atau tanggap dalam membantu pengguna yang bertanya dan selalu memberikan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya. Dari uraian di atas dapat dipahami keandalan dalam hal ini artinya pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.<sup>7</sup>

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka memiliki beberapa indikator yaitu empati, ketanggapan, jaminan dan kehandalan yang sangat berpengaruh peranannya dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan.

**b. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*)**

Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan adalah fasilitas yang dimiliki perpustakaan serta bagaimana suasana ruang yang ada didalam perpustakaan. *Library as place* ini digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Berikut Indikator *Library as place*:

1. Berwujud (*Tangibles*), yang dimaksud dengan berwujud adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan berbentuk fasilitas fisik yaitu gedung perpustakaan.

---

<sup>7</sup> Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (Jurusan Ilmu Perpustakaan, Program Sarjana UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 20.

2. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), ruang yang bermanfaat adalah yaitu adanya ruangan dipergustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar.
3. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), tempat belajar yang nyaman berupa penyediaan ruang belajar.
4. Berbagai makna (*Syimbol*), yang dimaksud adalah meliputi peralatan yang ada dipergustakaan serta peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan.<sup>8</sup>
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.<sup>9</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa fasilitas dan suasana ruang perpustakaan sangat menentukan kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan fasilitas di perpustakaan karena semakin bagus fasilitas dan suasana di dalam perpustakaan maka akan semakin menumbuhkan keinginan pemustaka untuk berkunjung sebagaimana bisa kita lihat indikatornya yaitu berwujud, ruang yang bermanfaat, tempat belajar yang nyaman, berbagai makna, dan kelengkapan.

---

<sup>8</sup> Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>TM</sup>*.h. 219-220.

<sup>9</sup> Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (Jurusan Ilmu Perpustakaan, Program Sarjana UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 18.

**c. Petunjuk dan sarana akses (Personal Control)**

Petunjuk dan sarana akses adalah suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari dan mendapatkan sebuah informasi. Berikut adalah indikator-indikator sarana akses pelayanan sirkulasi (*Personal Control*)

1. Kemudahan akses (*Ease Of Navigation*), pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi.
2. Kenyamanan individu pemustaka (*convenience*), mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
3. Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
4. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi diperpustakaan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa petunjuk dan sarana akses didalam perpustakaan sangat dibutuhkan karena menumbuhkan kepercayaan diri pemustaka untuk mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan memiliki beberapa indikator yaitu kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka, peralatan yang modern dan kepercayaan diri sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan.

#### **d. Akses Informasi(*Information Access*)**

Dimensi akses informasi meliputi:

1. Isi atau ruang lingkup (*Content/Scope*) mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusuri informasi dipergustakaan.
2. Kecepatan waktu akses (*Timeliness*) mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi dipergustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat.<sup>10</sup>

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipahami bahwa akses informasi memiliki indikator yaitu isi atau ruang lingkup dan kecepatan waktu akses yang mana peranannya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

### **3. Pengertian Sirkulasi**

Kata “sirkulasi” berasal dari bahasa Inggris “*circulation*” yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Ibrahim mengatakan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Selain itu Sulistyono mengatakan salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi, sering kali dianggap

---

<sup>10</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>+</sup>*, h. 223-224.

sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka.

Dalam dunia perpustakaan arti sirkulasi adalah perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya. Pada saatnya buku tersebut dikembalikan ke perpustakaan. Namun sesudah itu barangkali ada orang lain berminat meminjam lagi. Hal ini berlangsung secara terus-menerus sampai pada akhirnya buku milik perpustakaan menjadi rusak karena sering dibaca. Disinilah yang dinamakan sirkulasi.<sup>11</sup> Kegiatan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan sekolah. Tugas-tugas pokok bagian sirkulasi, antara lain: melayani peminjam buku-buku perpustakaan sekolah, melayani pengembalian buku-buku perpustakaan yang telah dipinjam, dan membuat statistik pengunjung.

Pelayanan sirkulasi ini dimaksudkan sebagai suatu jenis pelayanan dalam pendayagunaan serta pemanfaatan koleksi perpustakaan sekolah secara optimal oleh para pemakai perpustakaan termasuk didalamnya para siswa.<sup>12</sup> Oleh karena itu, dalam pelayanan sirkulasi harus, tepat, cepat, dan kena pada sasaran yang diinginkan.

Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan.<sup>13</sup> Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman

---

<sup>11</sup> Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasinya di sekolah/ Madrasah* (Cet. I; Depok: PrenaMedia Group, 2018), h.294.

<sup>12</sup> Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasinya di sekolah/ Madrasah*, h.294.

<sup>13</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya* (Cet. I; Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 50.

bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan membuat statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.

#### 4. Tujuan Pelayanan Sirkulasi

Adapun tujuan pelayanan sirkulasi yaitu:

- a. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tersebut, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian, apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, maka akan segera dapat diketahui alamat si peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjaminnya pengembalian peminjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka akan terjaga.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran segera diketahui.<sup>14</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa tujuan pelayanan sirkulasi yaitu memanfaatkan koleksi yang ada diperpustakaan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka, dapat di ketahui siapa peminjam koleksi, terjaminnya peminjaman dan pengembalian dalam waktu jelas, diperoleh data kegiatan diperpustakaan dan saat terjadi pelanggaran akan segera diketahui oleh pustakawan dengan

---

<sup>14</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya* (Cet. I; Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 51.

adanya tujuan dari pelayanan sirkulasi maka pemustaka memiliki pengetahuan terkait dengan pelayanan sirkulasi.

## **5. Fungsi Pelayanan Sirkulasi**

Sulistyo bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

- a. Mengatasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan. Petugas harus mengawasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan. Bila seseorang ingin mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan, maka dia harus mengisi formulir keanggotaan. Setelah selesai mengisi, formulir dikembalikan pada petugas sirkulasi disertai kelengkapan lain. Kelengkapan keanggotaan tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan, ada yang mensyaratkan uang iuran, foto diri, dan fotokopi tanda pengenalan.
- c. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman. Bila anggota ingin meminjam buku baru, anggota berhubungan dengan bagian sirkulasi. Bila dia mengembalikan buku, petugas harus memeriksa apakah ada keterlambatan atau tidak. Bila terjadi keterlambatan, petugas memeriksa berapa lama keterlambatan serta berupa dendanya.
- d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, petugas menghitung denda kemudian anggota dimana membayar denda.
- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya. Pengiriman surat peringatan tergantung pada kebijakan

perpustakaan yang memberikan tenggang waktu 7 hari setelah jatuh waktu, baru dikirim surat peringatan.

- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak. Bila buku hilang, maka anggota harus mengganti dengan buku, yang sama, bilamana buku tersebut tidak dapat diganti, anggota harus membayar ganti rugi sebesar harga buku pada nilai pasar dewasa ini ditambah dengan biaya pengelolaan.
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- h. Membuat statistik peminjaman.<sup>15</sup>

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipahami bahwa fungsi dari pelayanan sirkulasi perpustakaan yaitu memahami mengatasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan, pendaftaran anggota, meminjamkan koleksi, menarik denda bagi buku yang lambat dikembalikan, mengeluarkan surat peringatan, tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman dan membuat statistik peminjaman dengan mengetahui fungsi dari pelayanan sirkulasi pemustaka memiliki tanggung jawab terhadap fungsi dari pelayanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat memanfaatkan koleksi secara baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka tersebut.

## **6. Sistem Pelayanan Sirkulasi**

Pemilihan sistem sirkulasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, intensitas koleksi dan dana. Dana ini meliputi dana untuk perancangan dan pembangunan, dana untuk pemeliharaan dan untuk

---

<sup>15</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya*, h. 51-52.

membiyai personal yang mengoprasionalkannya.<sup>16</sup> Dalam pelayanan sirkulasi (peminjam dan pengembalian bahan pustaka). Sistem peminjaman koleksi perpustakaan dapat digolongkan mejadi tujuh jenis yaitu sebagai berikut.

- a. Sistem *ledger*, sistem yang menggunakan catatan peminjaman melalui pencatatan dalam buku khusus, setiap halaman diperuntukkan satu nama peminjam.
- b. Sistem *dummy*, sistem menggunakan karton atau papan kayu yang dibungkus kertas yang ukurannya sama dengan buku, kemudian ditulis lengkap data buku.
- c. Sistem *slip*, sistem ini menggunakan slip yang berisi data tentang peminjaman dan data yang berisi catatan buku yang dipinjam.
- d. Sistem kartu buku, sistem ini menggunakan kartu buku dan ditempatkan pada setiap buku dan kartu keanggotaan atau kartu peminjaman.
- e. Sistem *Browne*, sistem peminjaman ini umum dengan oleh banyak perpustakaan di Inggris. Sistemnya dengan menggunakan tiket yang diberikan kepada setiap anggota perpustakaan.
- f. Sistem *Network*, sistem ini menggunakan beberapa peralatan seperti kartu peminjaman, kartu buku, kantong buku, dan slip tanggal kembali.
- g. Sistem *Otonasi*, sistem ini menggunakan perangkat teknologi modern, yang lebih dikenal dengan sistem terotomasi dan terintegrasi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya*, h. 53-54.

<sup>17</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional* (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2016), h. 191.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipahami sistem pelayanan sirkulasi memiliki tujuh jenis yaitu sistem *ledger*, sistem *dummy*, sistem *slip*, sistem kartu buku, sistem *browne*, sistem *network*, dan sistem *otonasi* dimana pemilihan sistem sirkulasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## 7. Kegiatan Kerja Pelayanan Sirkulasi

Kegiatan pelayanan sirkulasi yaitu sebagai berikut:

### a. Keanggotaan

Keanggotaan adalah salah satu kegiatan pelayanan sirkulasi. Setiap anggota wajib memiliki kartu anggota perpustakaan. Baik perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, perpustakaan universitas, maupun jenis perpustakaan lainnya. Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Pada perpustakaan tertentu ada pungutan uang pendaftaran dan ada pula yang tidak, menyerahkan foto diri serta fotocopy tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk mengenal jati diri anggota. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

Kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah:

- 1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
- 2) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
- 3) Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
- 4) Mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan mereka,
- 5) Selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.
- 6) Untuk pendaftaran anggota diperlukan formulir pendaftaran untuk diisi oleh calon anggota yang berisi keterangan tentang data pribadi anggota.<sup>18</sup>

Dari pembahasan di atas dapat dipahami kegiatan keanggotaan memiliki kegunaan mengetahui jati diri peminjam, mengukur daya guna perpustakaan, mengukur kedudukan sosialnya, mengetahui golongan peminjaman, selera yang sesuai, dan untuk pendaftaran anggota diperlukan formulir dengan adanya kegunaan dari kegiatan keanggotaan maka pemustaka akan semakin menumbuhkan semangat dalam mendaftar menjadi anggota perpustakaan.

---

<sup>18</sup> Aswina, “*Analisis Proses Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 15-16.

b. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan oleh koleksi yang berupa buku.

Dalam proses peminjaman perlu dilakukan pencatatan agar koleksi yang dipinjam mudah diprediksi. Sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengembalikan buku di rak dan pembaca mengisi sebuah slip atau formulir untuk menuliskan judul buku, pengarang, dan nomor panggil buku yang dipinjam. Pada pelayanan terbuka, pembaca secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendeki, baik untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.<sup>19</sup>Dilatar belakangi hal tersebut maka perpustakaan selalu menyediakan jasa peminjaman bagi pengguna. Metode peminjaman yang dipilih diharapkan dapat diterapkan secara efektif diperpustakaan. Keefektifan ini dapat terlihat dari kecepatan layanan dan keekonomisan.

Langkah-langkah peminjaman pustaka sebagai berikut:

- 1) Peminjam menunjukkan kartu anggota yang masih berlaku.
- 2) Petugas mencatat nomor atau nama anggota yang bersangkutan, tanggal kembali pada kartu buku, tanggal kembali pada lembaran tanggal kembali (*date due slip*) untuk mengingatkan peminjam waktu

---

<sup>19</sup> Hermansyah Ridwan, “Kebijakan Perpustakaan tentang Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2015), h. 17-18.

pengembalian buku, nomor panggil buku(*call number*) dan tanggal kembali buku pada kartu induk peminjaman anggota bersangkutan, bila menggunakan sistem kartu besar.

- 3) Peminjam menanda tangani kartu buku.
- 4) Buku diserahkan kepada peminjam.
- 5) Petugas menyusun kartu buku pada kotak kartu buku berdasarkan tanggal kembali. Petugas menyusun kartu induk peminjaman berdasarkan nomor urut kartu anggota atau abjad nama peminjam pada sistem buku besar.

c. Pengembalian

Semua pengunjung perpustakaan tidak selamanya senang membaca diperpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan keperpustakaan. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut. Hal ini berhubungan erat dengan jumlah bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Sebuah perpustakaan yang memiliki koleksi yang terbatas, pada umumnya pengembalian bahan pustaka yang tepat waktu merupakan hal yang sangat penting, termasuk penentuan waktu peminjaman bahan pustaka yang sangat singkat. Dengan demikian perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, karena memiliki koleksi yang sangat terbatas. Ada dua cara pengembalian bahan pustaka yang biasa dilakukan diperpustakaan, yaitu pengguna membawa langsung bahan pustaka yang hendak dikembalikan dengan memasukan dari luar kedalam kotak pengembalian. Jika pengguna membawa langsung bahan pustaka yang hendak dikembalikan kemeja sirkulasi.

- 1) Sesuai dengan peminjaman, perpustakaan juga membutuhkan beberapa sarana untuk pengembalian bahan pustaka. Sarana ini berguna untuk memperlancar kegiatan pengembalian bahan pustaka

diperpustakaan. Sarana pengembalian bahan pustaka yang biasa digunakan terdiri dari: Kartu buku.

- 2) Stempel “tanda kembali” untuk memberikan tanda bukti bagi pengguna bahwa bahan pustaka yang dipinjamnya telah dikembalikan.

Pada waktu bahan pustaka dikembalikan oleh peminjam, petugas harus memeriksa apakah kondisi dari bahan pustaka dalam keadaan baik atau tidak dan apakah waktu pengembalian bahan pustaka terlambat atau tidak.

- 1) Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan.
- 2) Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali. Mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
- 3) Membubuhkan stempel tanda “kembali” pada kartu buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjaman. Mengembalikan kartu buku pada kantong buku. Mengembalikan kartu pinjam kedalam kotak kartu buku.
- 4) Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke dalam rak. Memilih buku:
  - a. Yang rusak tetapi masih dapat diperbaiki diletakkan pada suatu tempat untuk dikirim ke unit perawatan.
  - b. Yang rusak tidak dapat diperbaiki diletakkan pada tempat lain untuk disiang.

#### d. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja. Prosedur perpanjangan masa pinjam adalah sebagai berikut:

- 1) Pengguna membawa buku yang dipinjam ke meja layanan.
- 2) Petugas memeriksa formulir penempahan.
- 3) Jika tidak ada menempah, petugas membubuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku.
- 4) Jika ada yang menempah, petugas tidak memberikan ijin perpanjangan. Perpustakaan juga membutuhkan sarana untuk kegiatan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka.
- 5) Beberapa sarana yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka antarlain; kartu pinjam, kartu buku dan stempel.

e. Pemungutan Denda

Jika ada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusakkan bahan pustaka yang dipinjam, bagian sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Sanksi keterlambatan mengembalikan biasanya berupa denda sejumlah uang tertentu, untuk setiap buku perhari masa keterlambatan. Denda yang diberikan dimaksudkan untuk mendisiplinkan pemustaka.

f. Statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah buku tambahan buku pertahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Membuat statistik peminjaman yang terdiri dari statistik jumlah dan kelompok buku yang paling banyak dipinjam, diperpanjang dan dikembalikan.<sup>20</sup> Pustakawan menggunakan statistik untuk berbagai keperluan, yaitu untuk menyusun laporan tahunan, mengukur efisiensi berbagai bagian perpustakaan, menyusun rencana dan jasa perpustakaan memperkuat alasan

---

<sup>20</sup> Putri Syahriani, “*Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Bone*” (Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Manajemen Pendidikan Islam, Insititut Agama Islam Negeri Bone, 2019), h. 36-37.

dalam menunjang penambahan anggaran dan tenaga, serta menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pengguna dan pimpinan.<sup>21</sup>

Berdasarkan pembahasan di atas dapat dipahami bahwa kegiatan kerja pelayanan sirkulasi terdiri dari keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pemungutan denda dan statistik dimana peranannya sangat berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan sirkulasi.

## **B. Kepuasan Siswa atau Pemustaka**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Dalam buku Fransisca Kotler Rahayu Ningsih menyatakan 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)”.<sup>22</sup> Menurut Irawan “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”.<sup>23</sup> Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dalam suatu pelayanan.

### **2. Pengertian Pemustaka (Siswa)**

Menurut Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu

---

<sup>21</sup> Aswina, “*Analisis Proses Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2017), h. 17-19.

<sup>22</sup> Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.9.

<sup>23</sup> Muhammad Abdillah Islamy Dkk, *Analisis Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Jurnal* (Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Vol.1, ed. 75, Juni 2016), h. 5

perorangan, kelompok orang masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>24</sup> Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu sehingga dapat memperoleh informasi yang di inginkan dengan cara yang mudah dan menyenangkan. Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, dosen, guru, karyawan, dan masyarakat umum tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut.

### 3. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Zeithaml dan Bitner dalam Santosa dalam buku Fransisca Rahayuningsih mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perceptionofquality*”.<sup>25</sup> Kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan mereka.

Menurut Tijiptiono dalam buku Suarto Abdul Majid bahwa kepuasan atau tidak kepuasan pemustaka adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian pelanggan adalah respon atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.<sup>26</sup> Kepuasan pelanggan yang dirasakan

---

<sup>24</sup> Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Jakarta. Perpustakaan Nasional RI, h. 3.

<sup>25</sup> Fransisca Rahayunings, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual<sup>+Tm</sup>* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 13.

<sup>26</sup> Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta: Rajawali Peress, 2009), h. 50.

antara kinerja yang sebenarnya dengan kinerja aktual produk. Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Terdapat tiga katagori dari kepuasan yakni:

- Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas .
- Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas
- Jika kinerja melibih harapan konsumen sangat puas atau senang

Kepuasan pelanggan (pemustaka) boleh dinyatakan suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan kepuasan pelanggan sebagai berikut  $Z=X/Y$ , dimana  $Z$  adalah kepuasan pelanggan,  $X$  adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan  $Y$  adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Maka kita dapat memahami  $Z>1$ , berarti kepuasan pelanggan menjadi rendah, karena pelanggan merasakan kualitas produk lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pemustaka adalah seseorang atau kelompok yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan dimana seorang merasakan kepuasan baik itu senang maupun kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustakaa perpustakaan,terdapat tiga kunci utama yaitu, sebagai berikut:

- a. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka perpustakaan.

- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu kerangka strategi

Adapun indikator-indikator dalam dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran kecermatan terhadap pemustaka.

- b. Totalitas memberikan pelayanan

Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya.

- c. Kesenangan dan kenyamanan

Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman. Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, mencairkan suasana yang kurang baik, mempermudah untuk pencarian informasi dan memperlancar untuk memperoleh dukungan.<sup>27</sup>

Berdasarkan pembahasan di atas dipahami bahwa kepuasan pemustaka memiliki indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka yaitu kesesuaian

---

<sup>27</sup> Andi Pandita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan UPT Perpustakaan Negeri Makassar" (Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), h. 28-29.

dengan kebutuhan pemustaka, totalitas memberikan pelayanan, kesenangan dan kenyamanan dengan tercapainya indikator tersebut maka akan memengaruhi kepuasan siswa.

#### **4. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan**

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

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

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan). Maksudnya adalah seberapa cepat pustakawan bisa menjawab pertanyaan yang diberikan pemustaka mengenai informasi yang pemustaka butuhkan. Dalam hal ini kecepatan pustakawan dalam melayani atau menjawab pertanyaan pemustaka sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kecepatan layanan informasi terutama dalam hal menjawab pertanyaan pemustaka memang harus diupayakan semaksimal mungkin agar pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.
- b. Perbandingan pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan. Maksudnya adalah apakah jawaban pustakawan terhadap pertanyaan pemustaka sudah dapat memuaskan kebutuhan informasi pemustaka.
- c. Nisbah Kecepatan (proprsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka).

- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemakai sebelum memperoleh jawaban). Apakah jawaban yang diberikan pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka merupakan informasi terbaru atau tidak.
- e. Keluasan artinya beberapa banyak unit informasi memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemustaka.
- f. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia: kerumitan prosedur, waktu yang di perlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.<sup>28</sup>

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

## **5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka**

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka Tingkat kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pemustaka mengunjungi perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen terpenting dalam menyediakan fasilitas dan tata letak parabol yang sesuai kebutuhan pemustaka. Menurut

---

<sup>28</sup> Nasrullah, “*Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labshcool Kebayoran*,” (Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Univeristas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2010), h. 39.

Sutiawan berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, yaitu sistem yang berpusat pada pelanggan serta memberikan kesempatan kepada para pelangganya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Seperti perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan ditempat yang paling sering di lewati pemakai.
- b. Ghost Shopping, Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pemustaka dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan ghost shopping dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.
- c. Lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih). Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pemustaka. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan perpustakaan. Bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka Sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan perpustakaan harus dicari.
- d. Survei kepuasan pemustaka Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survey ataupun melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.

#### **6. Hubungan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pemustaka**

Dalam jurnal Haning Tri, hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka menurut sutarno menyebutkan bahwa suatu kualitas

layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan menurut kotler dan keller menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.<sup>29</sup>

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik sehingga tercipta kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

---

<sup>29</sup> Haning Tri N, Lely Indah M, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka* (Studi pada Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang), Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Vol.3 No. 5, h. 791.

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### *A. Gambaran Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Man 2 Bone*

Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan dapat diketahui berdasarkan hasil analisis angket yang disebar kepada pengunjung/siswa di MAN 2 Bone yang mana berjumlah 40 orang. Dalam angket tersebut terdiri dari 13 pernyataan mengenai kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil angket yang telah di kumpulkan, kemudian tanggapan dari setiap item pernyataan yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik persentase dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Petugas/ pustakawan sirkulasi memahami kebutuhan anda diperpustakaan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	3	7,5%
Setuju	37	92,5%
Kurang Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 1

Dari tabel 3. 1, terlihat bahwa dari 40 responden, 3 responden atau 7,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 37 responden atau 92,5% menanggapi setuju, tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju dan kurang setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi diperpustakaan MAN 2 Bone memahami kebutuhan pemustaka.

**Tabel 3.2 Petugas sirkulasi memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh kepada anda**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	10	25%
Setuju	27	67,5%
Kurang Setuju	3	7,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 2

Dari tabel 3. 2, terlihat bahwa dari 40 responden, 10 responden atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 responden atau 67,5% menanggapi setuju, 3 responden atau 7,5% menanggapi kurang setuju dan 0% menanggapi kurang setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi dipergustakaan MAN 2 Bone melayani pengguna perpustakaan dengan sungguh- sungguh.

**Tabel 3.3 Petugas sirkulasi tanggap memberikan bantuan dalam mencari buku yang anda perlukan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	11	27,5%
Setuju	27	67,5%
Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 3

Dari tabel 3. 3, terlihat bahwa dari 40 responden, 11 responden atau 27,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 responden atau 67,5% menanggapi setuju, 2 responden atau 5% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas

sirkulasi dipergustakaan MAN 2 Bone tanggap dalam memberikan pelayanan atau bantuan kepada pemustaka dalam mencari buku yang diperlukan.

**Tabel 3.4 Petugas sirkulasi dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaannya**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	9	22,5%
Setuju	30	75%
Kurang Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 4

Dari tabel 3. 4, terlihat bahwa dari 40 responden, 9 responden atau 22,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 30 responden atau 75% menanggapi setuju, 1 responden atau 2,5% kurang setuju dan tidak ada responden menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaannya.

**Tabel 3.5 Kemampuan petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang pemustaka ajukan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	9	22,5%
Setuju	28	70 %
Kurang Setuju	3	7,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 5

Dari tabel 3. 5, terlihat bahwa dari 40 responden, 9 responden atau 22,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 28 responden atau 70% menanggapi setuju, 3 responden atau 7,5% kurang setuju, dan tidak ada responden atau 0%

menjawab tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi perpustakaan MAN 2 Bone memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan pemustaka yang diajukan.

**Tabel 3.6 Kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di pelayanan sirkulasi**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	10	25%
Setuju	29	72,5%
Kurang Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 6

Dari tabel 3. 6, terlihat bahwa dari 40 responden, 10 responden atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 29 responden atau 72,5% menanggapi setuju, 1 responden menjawab kurang setuju atau 2,5% dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju . Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi perpustakaan MAN 2 Bone memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam melakukan pendaftaran anggota dipelayanan sirkulasi.

**Tabel 3.7 Kemudahan dalam melakukan perpanjangan anggota di pelayanan sirkulasi**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	11	27,5%
Setuju	27	67,5%
Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 7

Dari tabel 3. 7, terlihat bahwa dari 40 responden, 11 responden atau 27,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 responden atau 67,5% menanggapi setuju. 2 responden menjawab kurang setuju atau 5% dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju,. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi di MAN 2 Bone memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk melakukan perpanjangan anggota.

**Tabel 3.8 Kejelasan petunjuk atau panduan yang contohnya seperti petunjuk tata tertib perpustakaan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	14	35%
Setuju	26	65%
Kurang Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 8

Dari tabel 3. 8, terlihat bahwa dari 40 responden, 14 responden atau 35% menanggapi pernyataan sangat setuju, 26 responden atau 65% menanggapi setuju, tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju dan kurang setuju. Hal ini membuktikan bahwa didalam perpustakaan MAN 2 Bone terdapat kejelasan petunjuk atau panduan dimana terdapat petunjuk mengenai tata tertib perpustakaan.

**Tabel 3.9 Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan peminjaman, pengembalian, maupun perpanjangan koleksi di pelayanan sirkulasi**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	11	27,5%
Setuju	27	67,5%

Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 9

Dari tabel 3. 9, terlihat bahwa dari 40 responden, 11 responden atau 27,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 responden atau 67,5% menanggapi setuju, 2 responden menanggapi kurang setuju atau 5% . dan tidak ada menanggapi tidak setuju atau 0%. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi mampu memberikan kenyamanan waktu dalam hal pelayanan sirkulasi dipergustakaan MAN 2 Bone.

**Tabel 3.10 Mencari koleksi dirak tanpa bertanya ke petugas letak koleksi**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	6	15%
Setuju	23	57,5%
Kurang Setuju	10	25%
Tidak Setuju	1	2,5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 10

Dari tabel 3. 10, terlihat bahwa dari 40 responden, 6 responden atau 15% menanggapi pernyataan sangat setuju, 23 responden atau 57,5% menanggapi setuju, 10 responden menanggapi kurang setuju atau 25%. Dan 1 responden atau 2,5% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi dipergustakaan MAN 2 Bone memahami kebutuhan pemustaka.

**Tabel 3.11 Tersedianya peralatan modern dalam hal peminjaman koleksi seperti komputer**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	16	40%
Setuju	20	50%

Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 11

Dari tabel 3. 11, terlihat bahwa dari 40 responden, 16 responden atau 74% menanggapi pernyataan sangat setuju, 20 responden atau 50% menanggapi setuju, 2 responden menanggapi kurang setuju atau 2% dan 2 responden atau 5% menanggapi kurang setuju. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan peminjaman didalam perpustakaan MAN 2 Bone telah dilakukan secara modern.

**Tabel 3.12 Tersedianya bimbingan oleh petugas bagi pengguna perpustakaan apabila terjadi kebingungan mencari koleksi**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	10	25%
Setuju	28	70%
Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 12

Dari tabel 3. 12, terlihat bahwa dari 40 responden, 10 responden atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 28 responden atau 70% menanggapi setuju, 2 responden atau 2% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi diperpustakaan MAN 2 Bone selalu siap sedia memberikan bimbingan atau arahan kepada pemustaka apabila terjadi kebingungan mencari koleksi di dalam perpustakaan.

**Tabel 3.13 Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi( kecepatan waktu akses)**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	8	20%
Setuju	30	75%
Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 13

Dari tabel 3. 13, terlihat bahwa dari 40 responden, 8 responden atau 20% menanggapi pernyataan sangat setuju, 30 responden atau 75% menanggapi setuju, 2 responden atau 5% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi dipergustakaan MAN 2 Bone lancar dalam memberikan pelayanan dibagian sirkulasi.

Dari analisis angket kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone, dapat diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 3.14 Nilai Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan(X)**

<b>Sum</b>	<b>1640</b>
<b>Min</b>	<b>35</b>
<b>Max</b>	<b>52</b>
<b>Range</b>	<b>17</b>
<b>Mean</b>	<b>41,00</b>
<b>Median</b>	<b>39</b>
<b>N</b>	<b>40</b>

Sumber data: Data hasil Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Berdasarkan tabel. 314 diketahui bahwa nilai mean dari variabel kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan(X) adalah 41,00

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh nilai interval adalah 3, maka untuk mengkategorikan Kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di MAN 2 Bone, Kec, Tanete Riattang Timur Kab, Bone diperoleh interval sebagai berikut:

**Tabel 3.15 Nilai Interval Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan**

NO	Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Setuju	35-37	5	12,5%
2	Kurang Setju	38-39	10	25%
3	Setuju	40-43	15	37,5%
4	Sangat Setuju	44-47	10	25%

Berdasarkan tabel 3.15 dapat diketahui bahwa rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan(X) adalah 41,00, yang berada pada kategori setuju yaitu terletak pada interval antara 40-43. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone termasuk dalam kategori setuju.

**B. Gambaran Kepuasan Siswa diperpustakaan MAN 2 Bone, Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone**

Kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone dapat diketahui berdasarkan hasil analisis angket yang disebar kepada siswa tersebut berjumlah 40 orang, dalam angket tersebut terdiri dari 13 pernyataan mengenai kepuasan siswa.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil angket yang telah dikumpulkan kemudian tanggapan dari setiap item pernyataan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik persentase dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.16 Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi dengan baik**

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	25%
Setuju	30	75%
Kurang Setuju	0	0%

Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 14

Dari tabel 3.16, terlihat bahwa dari 40 responden, 10 responden atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 30 responden atau 75% menanggapi setuju, tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju dan kurang setuju. Hal ini membuktikan perpustakaan MAN 2 Bone memiliki peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.

**Tabel 3.17 Penataan koleksi perpustakaan memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi pada saat akan meminjam kembali**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	13	32,5%
Setuju	24	60%
Kurang Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 15

Dari tabel 3.17, terlihat bahwa dari 40 responden, 13 responden atau 32,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 24 responden atau 60% menanggapi setuju, 1 responden atau 2,5% menanggapi dan 2 responden atau 5% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa penataan koleksi di perpustakaan MAN 2 Bone cukup baik karena memudahkan pemustaka untuk menemukan koleksi.

**Tabel 3.18 Koleksi perpustakaan menarik dibaca dan selalu up to date adanya pembaharuan koleksi atau terbitan baru**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	8	20%
Setuju	24	60%
Kurang Setuju	8	20%

Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 16

Dari tabel 3.18, terlihat bahwa dari 40 responden, 8 responden atau 20% menanggapi pernyataan sangat setuju, 24 responden atau 60% menanggapi setuju, 8 responden atau 20% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa koleksi yang ada dipergustakaan MAN 2 Bone menarik untuk dibaca.

**Tabel 3.19 Kondisi fisik buku( sampul buku terpelihara dengan baik)**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	6	15%
Setuju	25	62,5%
Kurang Setuju	9	22,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 17

Dari tabel 3.19, terlihat bahwa dari 40 responden, 6 responden atau 15% menanggapi pernyataan sangat setuju, 25 responden atau 62,5% menanggapi setuju, 9 responden atau 22,5 % menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa kondisi fisik buku dipergustakaan MAN 2 Bone sudah terpelihara dengan baik.

**Tabel 3.20 Kelengkapan isi buku( tidak ada halaman yang hilang, tidak ditemukan coretan-coretan)**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	5	12,5%
Setuju	19	47,5%
Kurang Setuju	16	40%
Tidak Setuju	0	0%

<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 18

Dari tabel 3.20, terlihat bahwa dari 40 responden, 5 responden atau 12,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 19 responden atau 47,5% menanggapi setuju, 16 responden atau 40% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa kelengkapan isi buku sudah cukup namun masih perlu perawatan buku agar terhindar dari halaman yang hilang dan penuh coretan-coretan.

**Tabel 3.21 Jaringan wifi tersedia dipergustakaan dan lancar membuat anda nyaman mengerjakan tugas dipergustakaan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	8	20%
Setuju	13	32,5%
Kurang Setuju	10	25%
Tidak Setuju	9	22,5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 19

Dari tabel 3.21, terlihat bahwa dari 40 responden, 8 responden atau 20% menanggapi pernyataan sangat setuju, 13 responden atau 32,5% menanggapi setuju, 10 responden atau 25% menanggapi kurang setuju dan 9 responden atau 22,5% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa jaringan wifi dibutuhkan dipergustakaan MAN 2 Bone bukan hanya untuk pelayanan sirkulasi, tetapi juga dapat dijangkau oleh pemustaka apabila berada dalam perpustakaan sehingga lebih mempermudah dan membuat nyaman mengerjakan tugas didalam perpustakaan .

**Tabel 3.22 Saat berada diperpustakaan pemustaka merasa nyaman**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	8	20%
Setuju	30	75%
Kurang Setuju	2	5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 20

Dari tabel 3.22, terlihat bahwa dari 40 responden, 8 responden atau 20% menanggapi pernyataan sangat setuju, 30 responden atau 75% menanggapi setuju, 2 responden atau 5% menanggapi tidak setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa pemustaka saat berada dalam perpustakaan merasa nyaman.

**Tabel 3.23 Suasana yang sangat tenang (tidak berisik)**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	10	25%
Setuju	27	67,5%
Kurang Setuju	3	7,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 21

Dari tabel 3.23, terlihat bahwa dari 40 responden, 10 responden atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 responden atau 67,5% menanggapi setuju, 3 responden atau 7,5% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa perpustakaan MAN 2 Bone memiliki suasana yang tenang.

**Tabel 3.24 Perpustakaan tersedia tempat penitipan barang bawaan anda**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	6	15%
Setuju	19	47,5%
Kurang Setuju	11	27,5%
Tidak Setuju	4	10%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 22

Dari tabel 3.24, terlihat bahwa dari 6 responden, 3 responden atau 15% menanggapi pernyataan sangat setuju, 19 responden atau 47,5% menanggapi setuju, 11 responden atau 27,5% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa perpustakaan MAN 2 Bone tersedia penitipan barang bawaan pemustaka.

**Tabel 3.25 Petugas sirkulasi selalu bersikap sabar dan sopan kepada anda saat berada dalam perpustakaan.**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	12	30%
Setuju	28	70%
Kurang Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 23

Dari tabel 3.25, terlihat bahwa dari 40 responden, 12 responden atau 30% menanggapi pernyataan sangat setuju, 28 responden atau 92,5% menanggapi setuju, tidak ada responden atau 0% menanggapi kurang setuju dan tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas sirkulasi di perpustakaan MAN 2 Bone selalu bersikap sabar dan sopan kepada pemustaka saat berada dalam perpustakaan.

**Tabel 3.26 Ketersediaan koleksi dipergustakaan sesuai dengan kebutuhan anda**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	9	22,5%
Setuju	25	62,5%
Kurang Setuju	6	15%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 24

Dari tabel 3.26, terlihat bahwa dari 40 responden, 9 responden atau 22,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 25 responden atau 62,5% menanggapi setuju, 6 responden atau 15% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa perpustakaan MAN 2 Bone tersedia koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

**Tabel 3.27 Biaya Denda atas keterlambatan pengembalian buku tidak mahal(murah)**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	13	32,5%
Setuju	24	60%
Kurang Setuju	1	2,5%
Tidak Setuju	2	5%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 25

Dari tabel 3.27, terlihat bahwa dari 40 responden, 13 responden atau 32,5% menanggapi pernyataan sangat setuju, 24 responden atau 60% menanggapi setuju, 1 responden atau 2,5% menanggapi kurang setuju dan 2 responden atau 5% menanggapi tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa biaya denda atas keterlambatan koleksi tidak mahal(murah) dipergustakaan MAN 2 Bone.

**Tabel 3.28 Pelayanan sirkulasi perpustakaan sudah berjalan dengan baik**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	16	40%
Setuju	21	52,5%
Kurang Setuju	3	7,5%
Tidak Setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 26

Dari tabel 3.28, terlihat bahwa dari 40 responden, 16 responden atau 40% menanggapi pernyataan sangat setuju, 21 responden atau 52,5% menanggapi setuju, 3 responden atau 7,5% menanggapi kurang setuju dan tidak ada responden atau 0% menanggapi tidak setuju . Hal ini membuktikan bahwa pelayanan sirkulasi perpustakaan di MAN 2 Bone sudah berjalan dengan baik.

**Tabel 3.29 Nilai Variabel Kepuasan Siswa(Y)**

<b>Sum</b>	<b>1563</b>
<b>Min</b>	<b>28</b>
<b>Max</b>	<b>52</b>
<b>Range</b>	<b>24</b>
<b>Mean</b>	<b>39,08</b>
<b>Median</b>	<b>39</b>
<b>N</b>	<b>40</b>

Sumber data: Data Hasil Kepuasan Siswa

Berdasarkan tabel 3.29, dapat diketahui bahwa nilai mean dari variabel kepuasan siswa(y) adalah 39, 08.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh nilai interval adalah 5, maka untuk mengkategorikan kepuasan siswa di MAN 2 Bone Kec, Tanete Riattang Timur Kab, Bone pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.30 Nilai Interval Kategori Kepuasan Siswa**

<b>NO</b>	<b>Kategori</b>	<b>Interval Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Tidak Setuju	28-32	5	12,50%
2	Kurang Setju	33-37	8	20%

3	Setuju	38-42	14	35%
4	Sangat Setuju	43-47	13	32,50%

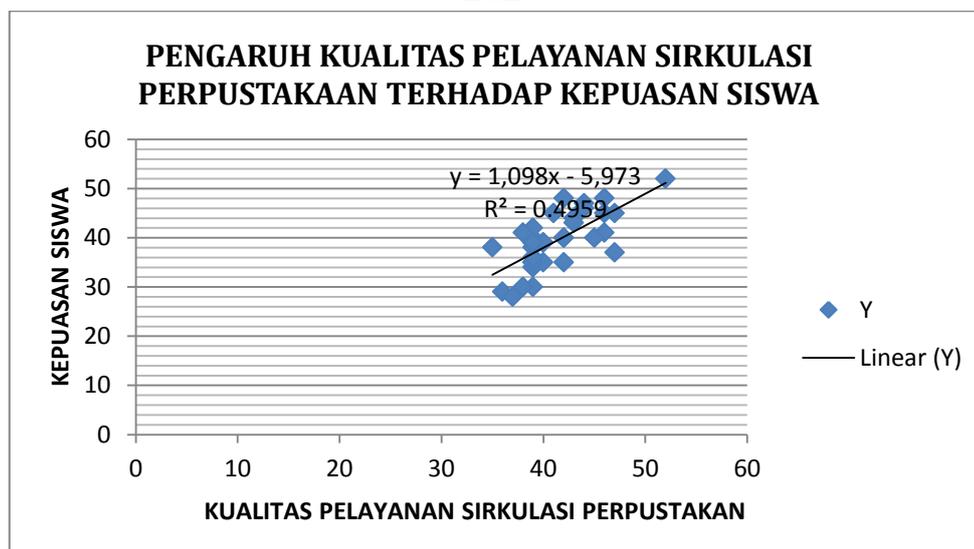
Berdasarkan tabel 3.30, dapat diketahui bahwa rata-rata untuk variabel kepuasan siswa(Y) adalah 39,08, yang berada pada kategori setuju yaitu terletak pada interval antara 38-44. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kepuasan siswa di MAN 2 Bone, Kec Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone termasuk dalam kategori baik/setuju.

### ***C. Gambaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec Tanete Riattang Timur Kab. Bone***

Untuk memperjelas mengenai hubungan keterkaitan antara kualitas pelayanan sirkulasi (x) dengan kepuasan siswa (y), penulis memberikan gambaran eksplorasi data yang dapat dilihat pada grafik 1.

#### **Grafik 1**

#### **Regresi Linear Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec, Tanete Riattang Timur Kab, Bone**



Untuk memperjelas mengenai hubungan keterkaitan antara kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan (x)= 5.9733 dengan kepuasan siswa (y)= 1,098, penulis memberikan gambaran melalui grafik regresi linear pengaruh kualitas

pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab, Bone.

1. Menghitung korelasi antar variabel

Berdasarkan data dari tabel 3.31 hasil rekapitulasi data, maka dapat dihitung koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut:

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

Maka :

$$R_{xy} = \frac{40(6466) - (1640)(1563)}{\sqrt{[40 \times 67716 - (1640)^2][(40 \times 62233) - (1563)^2]}}$$

$$R_{xy} = \frac{2584240 - 2563320}{\sqrt{[2708640 - 2689600](2489320 - 2442969)}}$$

$$R_{xy} = \frac{20.920}{\sqrt{(19040)(46351)}}$$

$$R_{xy} = \frac{20920}{\sqrt{882523040}}$$

$$R_{xy} = \frac{20920}{297070}$$

$$R_{xy} = 0,070$$

Berdasarkan perhitungan data tersebut, diperoleh hasil korelasi antara kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan(x) dan kepuasan siswa (y) sebesar 0,070. Maka diantara kedua variabel tersebut terdapat korelasi yang kuat.

2. Menghitung Persamaan Regresi

Persamaan regresi dapat digunakan melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel independen (x) dan nilai variabel dependen (y)

dimanipulasi( diubah-ubah).<sup>1</sup> Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka harus dihitung terlebih dahulu nilai a dan b, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{(1563)(67716) - (1640)(64606)}{40(67716) - (1640)^2} \\
 &= \frac{105.840 - 105.953}{2.708 - 262} \\
 &= \frac{113}{2,446} \\
 &= 0,046
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{40(64606) - (1640)(1563)}{40(67716) - (1640)^2} \\
 &= \frac{2.584.240 - 2563.320}{2.708.640 - 2689.600} \\
 &= \frac{20.920}{19.40} \\
 &= 1,098
 \end{aligned}$$

Setelah nilai a dan b diketahui, maka untuk mengetahui persamaan garis regresinya, nilai a dan b tersebut dimasukkan kedalam rumus persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 y' &= a + bx \\
 y' &= 0,046 + 1,098
 \end{aligned}$$

Dengan demikian persamaan garis regresi tersebut dapat diartikan, bahwa:

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* ( Cet. XVIII; Bandung: Alfabeta, 2013), h. 261.



	-	-	-	-	-	-	-	-
	5,9733	7,39395	-	0,42	20,9	8,994	20,941	
Intercept	1	34	0,80	41	4	95	59	8,99495
X	9	34	79	97	16	67	54	67
X	1,0987	0,17970	6,11		0,73		0,7349	
Variabel 1	39	53	4	3,97E	49	1,462	4	1,462
e 1	5	72	12	-07	45	534	4994	534

Berdasarkan pembahasan di atas sangat memperhatikan pada kualitas pelayanan sirkulasi terhadap pengunjung perpustakaan agar siswa yang datang berkunjung di perpustakaan merasa nyaman sehingga erat hubungannya dengan kepuasan yakni kualitas pelayanan sirkulasi yang baik maka dengan berpegang teguh pada prinsip kualitas pelayanan maka akan berpengaruh pada pengunjung ataupun kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan. Maka dari itu pustakawan sangat berperan penting dalam hal memunculkan kepuasan siswa dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kategori sedang ini dinyatakan baik karena berada ditengah-tengah, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan cukup baik dalam menjalankan tugasnya terutama dalam hal pelayanannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan sehingga berada pada kategori sedang yakni salah satunya adalah ruang perpustakaan tidak sesuai dengan ukuran dan jumlah keseluruhan siswa, ruangan yang tidak dilengkapi dengan wifi untuk dijangkau oleh pemustaka tetapi jaringan hanya terkhusus untuk pelayanan sirkulasi yang berbasis online, kelengkapan isi buku tidak sesuai dan kadang ditemukan halaman yang hilang dan penuh dengan coretan.

Dengan melihat keadaan yang ada bahwa pemustaka atau siswa yang berkunjung di perpustakaan kebanyakan hanya ingin belajar dan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh guru. Mereka memanfaatkan perpustakaan dengan mendapatkan informasi dengan jalan mengerjakan tugas-tugas, ada juga

pemustaka berkunjung hanya ingin membaca pada saat jam istirahat. Tapi kebanyakan pemustaka datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk meminjam buku, memperpanjang, serta mengembalikan koleksi, apabila tugasnya telah selesai. Sejuah penulis lihat bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan pemustaka hanya sebagian kecil yang mau berkunjung dan meminjam koleksi yaitu karena tidak sedang mendapat tugas dari guru.

Salah satu program pustakawan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasinya yaitu memberikan penghargaan kepada pemustaka yang sering berkunjung ke perpustakaan dan pemustaka yang sering meminjam buku. Semua itu pustakawan catat dalam pelayanan berbasis online.

Hubungan timbal balik maksudnya adalah pengaruhnya antara kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa. Hal ini berarti semakin bagus kualitas pelayanan sirkulasi oleh pustakawan maka akan semakin berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Sehingga diperoleh nilai b seperti yang terlihat pada tabel 3.32 yaitu terdapat pengaruh signifikan antara variabel x dan y yaitu kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dan kepuasan siswa. Hal ini menunjukkan gambaran yang positif terhadap kepuasan siswa.

Untuk mempelajari hubungan antara Kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dan kepuasan siswa dengan menggunakan program aplikasi *microsoft excel windows 7* untuk persamaan regresi di peroleh nilai  $r_{xy} = 0,070$  kemudian digunakan statistik F dengan kriteria uji tolak  $H_0$ , jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dengan nilai  $37,38 > 3,97$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone Kec, Tanete Riattang Timur Kab, Bone.

Dengan melihat kategori yang ada bahwa persentase kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa yaitu baik/ kuat yakni 41,00%. Sedangkan kepuasan siswa berada pada kategori sedang sama dengan 39,08%. Jika dibandingkan hasil kategori kualitas pelayanan sirkulasi lebih besar persentasenya maka akan lebih berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dari hasil uji hipotesisnya juga signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi perpustakaan yang baik akan mempengaruhi kepuasan siswa. Semakin besar kualitas pelayanannya maka akan semakin mempengaruhi kepuasan siswa untuk tetap menggunakan layanan sirkulasinya.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone Kec, Tanete Riattang Timur Kab, Bone bahwa kualitas pelayanan sirkulasi yang baik akan mendapatkan hasil yang baik pula sehingga jika dicari pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan siswa maka ada hubungan timbal balik maksudnya dengan kualitas pelayanan yang baik sesuai aturan yang berlaku maka akan berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### ***A. Simpulan***

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal tentang pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sirkulasi di MAN 2 Bone adalah baik dengan rata-rata 41, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di MAN 2 Bone cukup baik.
2. Kepuasan siswa di MAN 2 Bone adalah besar dengan rata-rata 39,075, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa cukup besar.
3. Pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di perpustakaan MAN 2 Bone yang ditunjukkan pada nilai korelasi koefisien dengan kuat hubungan cukup tinggi  $R_{xy} = 0,7042$  dengan nilai signifikan  $F = 3,977018E-07 < 0,05$ . Jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 Bone.

#### ***B. Implikasi***

Setelah penulis menguraikan kesimpulan di atas, maka dibawah ini diuraikan implikasi penelitian yang berisi saran-saran. Adapun Saran-saran yang penulis maksud yaitu sebagai berikut:

1. Gedung perpustakaan MAN 2 Bone memiliki fasilitas yang cukup baik namun masih perlu pembenahan koleksi dan ruang yang luas agar pemustaka nyaman ketika berada dalam ruang perpustakaan.

2. Kualitas Pelayanan sirkulasi perpustakaan MAN 2 Bone sudah dapat dikatakan baik, ini dikarenakan pada penelitian ini tingkat kepuasan pemustaka besar. Hal ini diharapkan dapat meningkat terus-menerus dalam mencapai tingkat kepuasan siswa.
3. Kepada Kepala dan Staf Perpustakaan MAN 2 Bone agar selalu bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal dalam peningkatan Kualitas Perpustakaan. Karena semakin bagus kualitas perpustakaan maka akan semakin menumbuhkan kepuasan dari pemustaka.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, K. *Tahapan dan Langkah-langkah Penelitian*, Watampone: Lukman al-Hakim Press, 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Aswina. “*Analisis Proses Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2017.
- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Cet III, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Burhan, Bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ed. I. Cet. III; Jakarta: Kencana, 2008.
- Darmono. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* Jakarta: Grasindo, 2007.
- Daryanto dan Ismanto Setyyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cet. I, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: PT. Tehazed, 2009.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Fatwati, Endang. *Matabaru Penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>TM</sup>*. Cet. I: Jakarta: CV Sagung Seto, 2013.
- Gerungan, W. *Psikologi Sosial: Suatu Ringkasan*. Jakarta: Erisco, 1981.
- Haning Tri N, dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*”. Studi pada Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang*, Vol.3 No. 5.
- Haryanto. *Inovasi Perpustakaan: Sebuah Tantangan Kualitas Layanan Publik*. Malang: Wineka Media, 2018.
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Islamy Abdillah, Muhammad, Dkk. *Analisis Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual*, *Jurnal*. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Univertas Pendidikan Indonesia, Vol.1, ed. 75, Juni 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1990. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Jakarta. Perpustakaan Nasional RI.
- Kamus pusat pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cet. II, Jakarta Gramedia, 2008.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Khaeruddin, Kiram. *Buku Daras Manajemen Perpustakaan*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Watampone, 2016.

- Majid, Suharto Abdul. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Peress, 2009.
- Martoatmojo, Karmidi. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Cet. VII, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Metodologi Studi Islam*. Cet. VIII, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, Ed. I. Cet. I ; Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Nasrullah. “*Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labshcool Kebayoran*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Univeristas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2010.
- Nata, Abuddin. *Metodologi Studi Islam*.Cet.VII; Jakarta: Raja Grafindo Persada,2003.
- Pandita, Andi. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*”. Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia No 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.
- Prastow, Andi. *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasinya di sekolah/ Madrasah*. Cet. I; Depok: PrenaMedia Group, 2018.
- Priyatno, Dwi. *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solution*.Cet. III; Yogyakarta: Mediakom, 2009.
- Purwowo. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Cet. I; Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rahayuningsi, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual<sup>+</sup>Tm*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasinya*. Cet. I; Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Republik Indonesia. *Undang- undang Republik Indonesia No 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen & Undang- Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas*. Bandung: Permana, 2006.
- Ridwan, Hermansyah. “*Kebijakan Perpustakaan tentang Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islm Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2015.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Cet. XXV; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. XVIII; Bandung: Alfabeta, 2013

Syahrhani, Putri. "*Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Bone*". Skripsi Sarjana, Program Sarjana Ilmu Manajemen Pendidikan Islam, Insititut Agama Islam Negeri Bone, 2019.

Widaryono." *Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Smk-PP Negeri Kupang*"Jurnal Perpustakaan Pertanian. Vol. 26, No. 1, Juni 2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BONE**

Jln. Hos Cokroaminoto Watampone, Kab. Bone, Sul-Sel, 92733-Telepon: (0481) 21395 Fax: (0481) 21395

Nomor : B-0336/In.33/TL.01/2/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada  
Yth. Kepala Kemenag Kab. Bone  
Di-  
Watampone

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Program Strata Satu Jurusan TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BONE :

Nama : RESKI MULIANA  
Tempat / Tanggal Lahir : BONE, 1999-04-12  
NIM : 02173141  
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Bermaksud melakukan penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KEMAMPUAN SISWA DI MAN 2 BONE KEC TANETE RIATTANG TIMUR KAB BONE"**

Pembimbing : 1. Drs. AMINULLAH, M.Pd.I.  
2. Nurlina, S.S., S.Pd., M.Si  
Waktu Penelitian : 25-02-2021 S/D 25-03-2021  
Tempat Penelitian : MAN 2 BONE

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kebijaksanaannya memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Watampone, 23 Februari 2021

A.n. Rektor,  
Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan  
Pembelajaran



*[Signature]*  
NURSYIKWAN

Tembusan :

1. Dekan Fakultas TARBIYAH IAIN Bone
2. Ketua Program Studi MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN Bone
3. Kepala Subbagian Administrasi Akademik IAIN Bone
4. Pembimbing 1 dan 2
5. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. BONE**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 5 Watampone  
Telepon (0481) 21346; Faksimili (0481) 21347  
Email: kumenag\_bone@yahoo.com

**REKOMENDASI**

Nomor : B. 761 /KK.21.03/2/PP.00/03/2021

Menindak Lanjuti Surat dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone Nomor : B-0336/In.33/TL.01/02/2021 Tanggal 23 Februari 2021, "*Tentang Permohonan Izin Penelitian*" maka Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone memberikan Rekomendasi Kepada:

Nama : **RESKI MULIANA**  
NIM : 02173141  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di MAN 2 Bone Kec. Tanete Riattang Timur Kab. Bone**"  
Waktu Penelitian : 25-02-2021 s.d 25-03-2021  
Tempat Penelitian : **MAN 2 Bone**

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watampone, 03 Maret 2021



Kepala  
*[Signature]*

**H. Wahyuddin Hakim**

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

### Lampiran 1. Angket penelitian

#### ANGKET PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN

#### TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MAN 2 BONE

#### KEC. TANETE RIATTANG TIMUR

#### KAB. BONE

---

---

#### I. Informasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan.

#### II. Petunjuk Pengisian Angket

1. Tulislah identitas anda sebelum menjawab angket ini.
2. Baca dan pahami dengan baik pernyataan- pernyataan yang ada sebelum menanggapi.
3. Tanggapilah pernyataan-pernyataan dengan jujur
4. Beri tanda *chek list* pada salah satu alternatif pilihan yang tersedia yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya diperpustakaan MAN 2 BONE.

Keterangan:

- 1 = tidak setuju
- 2 = kurang setuju
- 3 = setuju
- 4 = sangat setuju

#### III. Identitas Responden

Nama Lengkap :  
Jenis Kelamin :  
Kelas :

### A. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
1.	Petugas/ pustakawan perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka/ pengguna perpustakaan diperpustakaan				
2.	Petugas sirkulasi memberikan pelayanan yang sungguh kepada pemustaka				
3.	Petugas sirkulasi tanggap memberikan bantuan dalam mencari buku yang pemustaka perlukan				
4.	Petugas sirkulasi dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaannya				
5.	Kemampuan petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka yang di ajukan				
6.	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di pelayanan sirkulasi				
7.	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan anggota di pelayanan sirkulasi				
8.	Kejelasan petunjuk atau panduan yang contohnya seperti petunjuk tata tertib perpustakaan				
9.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan peminjaman, pengembalian, maupun perpanjangan koleksi di pelayanan sirkulasi				
10.	Mencari koleksi dirak tanpa bertanya ke petugas letak koleksi tersebut				
11.	Tersedianya peralatan modern dalam hal peminjaman koleksi seperti komputer				
12.	Tersedianya bimbingan oleh petugas bagi pengguna perpustakaan apabila terjadi kebingungan mencari koleksi				
13.	Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi( kecepatan waktu akses)				

### B. Variabel Kepuasan Siswa

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
1.	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan cukup memadai dan berfungsi dengan baik				
2.	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi pada saat akan meminjam kembali				
3.	Koleksi perpustakaan menarik dibaca dan selalu up todate adanya pembaharuan koleksi atau terbitan baru				
4.	Kondisi fisik buku( sampul buku terpelihara dengan baik)				
5.	Kelengkapan isi buku( tidak ada halaman yang hilang, tidak ditemukan coretan-coretan)				

6.	Jaringan wifi tersedia diperpustakaan dan lancar				
7.	Saat berada diperpustakaan pemustaka merasa nyaman				
8.	Suasana yang sangat tenang (tidak berisik)				
9.	Perpustakaan tersedia tempat penitipan barang				
10.	Petugas sirkulasi selalu bersikap sabar dan sopan kepada pemustaka				
11.	Ketersediaan koleksi diperpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
12.	Biaya Denda atas keterlambatan pengembalian buku tidak mahal(murah)				
13.	Pelayanan sirkulasi perpustakaan sudah berjalan dengan baik				

## Lampiran 2. Rekapitulasi Data

### a. Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Responden	Pernyataan													SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	39
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	4	3	44
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	42
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
10	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
13	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	43
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	46
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
16	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	44
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	39
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	39
19	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	45
20	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	42
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	41
22	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	46

23	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	40
24	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	39
25	3	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	42
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
30	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	42
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
33	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	1	2	2	38
34	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	43
35	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	47
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	47
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
38	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	3	36
39	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	2	37
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39

(Angket kualitas pelayanan sirkulasi)

b. Kepuasan Siswa

Responden	Pernyataan													SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	4	3	30
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	38
3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	35
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	47
5	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	40
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
8	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	34
9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	38
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	38
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
12	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	45
13	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	44
14	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	41
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
16	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	46
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	42

18	3	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	3	35
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	40
20	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	48
21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	45
22	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	48
23	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	39
24	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	34
25	3	4	2	2	4	1	4	4	2	3	3	4	4	40
26	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	35
27	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	35
28	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	35
29	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	36
30	4	3	2	2	2	1	3	3	1	3	4	3	4	35
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	39
32	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41
33	1	2	2	3	1	1	3	4	4	3	3	1	2	30
34	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	43
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45
36	3	4	2	3	2	1	3	4	1	4	2	4	4	37
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
38	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	29
39	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	28
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39

(Angket kepuasan siswa)

Responden	Kualitas Pelayanan Sirkulasi(X)	Kepuasan Siswa(Y)	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X*Y
1	39	30	1521	900	1170
2	39	38	1521	1444	1482
3	39	35	1521	1225	1365
4	44	47	1936	2209	2068
5	42	40	1764	1600	1680
6	40	39	1600	1521	1560
7	39	39	1521	1521	1521
8	39	34	1521	1156	1326
9	39	38	1521	1444	1482
10	35	38	1225	1444	1330
11	52	52	2704	2704	2704
12	46	45	2116	2025	2070
13	43	44	1849	1936	1892
14	46	41	2116	1681	1886

15	39	40	1521	1600	1560
16	44	46	1936	2116	2024
17	39	42	1521	1764	1638
18	39	35	1521	1225	1365
19	45	40	2025	1600	1800
20	42	48	1764	2304	2016
21	41	45	1681	2025	1845
22	46	48	2116	2304	2208
23	40	39	1600	1521	1560
24	39	34	1521	1156	1326
25	42	40	1764	1600	1680
26	40	35	1600	1225	1400
27	39	35	1521	1225	1365
28	39	35	1521	1225	1365
29	39	36	1521	1296	1404
30	42	35	1764	1225	1470
31	39	39	1521	1521	1521
32	38	41	1444	1681	1558
33	38	30	1444	900	1140
34	43	43	1849	1849	1849
35	47	45	2209	2025	2115
36	47	37	2209	1369	1739
37	39	39	1521	1521	1521
38	36	29	1296	841	1044
39	37	28	1369	784	1036
40	39	39	1521	1521	1521
<b>Jumlah</b>	<b>1640</b>	<b>1563</b>	<b>67716</b>	<b>62233</b>	<b>64606</b>

(Rekapitulasi Data)

#### **Lampiran 4. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah MAN 2 Bone**

Madrasah Aliyah Negeri 2 Watampone terletak ditengah-tengah jantung kota Watampone tepatnya di Jalan Yos Sudarso (Poros jalan Pelabuhan Bajoe) yang mempunyai masa depan yang lebih baik dan membanggakan dengan dibukanya Program Keterampilan Peternakan berbasis ternak unggas. Untuk lebih jauh mengenal MAN 2 Watampone, terlebih dahulu kita menengok sekilas lintas sejarah keberadaan PGAN (Pendidikan Guru Agama Negeri) di Kabupaten Bone. Seperti diketahui bahwa PGAN adalah sekolah Pendidikan Guru Agama yang mencetak calon-calon guru Agama Islam yang nantinya akan menjadi Guru Agama pada SD dan MI. Secara Historis PGAN 4 Tahun yang didirikan pada tahun 1961 dengan SK. Menteri Agama RI No.30 tahun 1961 berlokasi di jalan Utama (sekarang jalan Sungai Kapuas/Kompleks SMA Amir Islam Watampone) yang pada waktu itu, Bapak Sahibe sebagai Pimpinan. Pada tahun 1967, PGAN 4 Tahun dialihkan menjadi PGAN 6 Tahun dengan SK Menteri Agama RI.No. 19 Tahun 1978 Tanggal 16 Maret 1978 dan Bapak H. Abd. Rasyid Yusuf, BA (Almarhum) sebagai Kepala PGAN Watampone.

Hingga akhirnya tahun 1990 PGAN Watampone dialihkan lagi menjadi MAN 2 Watampone dengan SK. Menteri Agama RI.No.64 tahun 1990 tanggal 25 April 1990 pada waktu itu masih menjabat sebagai pimpinan H. Abd. Rasyid Yusuf, BA sampai menjalani masa pensiun pada tahun 1994 yang selanjutnya digantikan oleh Bapak Drs. H.Muh. Husain Naco sebagai pimpinan, dengan usaha kerja keras pada tahun 1996 di MAN 2 Watampone didirikan bangunan Workshop keterampilan ini adalah bantuan dari *Islamic Development Bank* (IDB/Bank Dunia).

Berdasarkan Surat Tugas dari kepala Kantor Departemen Agama Kab.Bone, Nomor Mt.16/I-a/KP.07/05/2001, tertanggal 16 Juli 2001, maka Bapak Drs. H. Muh Husain Naco beralih menjadi pengawas Tingkat SLTP/SMU Kab.Bone, maka sebagai pimpinan digantikan oleh Ibu Dra. Hj. Nurmala Subair, M.Pd.I (Mantan Kepala Seksi Pergurais Kantor Departemen Agama Kab.Bone) sampai menjalani masa pensiun tanggal 1 April 2009 yang selanjutnya digantikan oleh Bapak H. Ali Yafid, S.Ag., M.Pd.I., kemudian dilantik pada tanggal 6 April 2009, berbagai macam perubahan-perubahan dalam program sekolah terutama dalam rangka untuk meningkatkan mutu dan kualitas Siswa MAN 2 Watampone, namun pada tanggal 14 Maret 2011 Bapak Ali Yafid, S.Ag., M.Pd.I dilantik menjadi Kepala Seksi Kurikulum pada Kanwil Kementerian Agama Prop. Sul-Sel. Dengan hari dan tanggal bersamaan dilantik Bapak Drs. Muh. Yusuf Musakkar untuk menjadi Kepala MAN 2 Watampone hingga pertengahan tahun 2014 dengan SK. Kemenag No.Kw.21.1/2/KP.07.6/1983/2011 tanggal 13 Maret 2011.

Lalu kemudian, regenerasi kepemimpinan terus berlanjut ditubuh MAN 2 Watampone, Drs. Abas, M.Pd.I melanjutkan kepemimpinan selanjutnya sampai sekarang. MAN 2 Watampone memiliki 3 program Pilihan yaitu : Program Bahasa, Program IPA dan Program IPS dan disamping juga memiliki Program Khusus Keterampilan Pertanian Berbasis ternak unggas. Optimisme kepemimpinan baru oleh Bapak Drs. Abbas, M.Pd.I, diharap mampu lebih mendongkrak prestasi akademik maupun non akademik Siswa/siswi MAN 2 Watampone dikemudian hari, dan yang lebih penting Mutu SDM Pendidik dan Tenaga Kependidikan dapat lebih diperhatikan dan dikembangkan dimasa mendatang. Semoga. Amin

## 2. Visi, Misi dan Tujuan MAN 2 Bone

### a. Visi

Menjadikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Bone yang berakhlaq Islami, Unggul dalam Iptek dan Imtaq, berprestasi dalam olahraga dan seni, populer dan berdaya saing yang tinggi.

### b. Misi

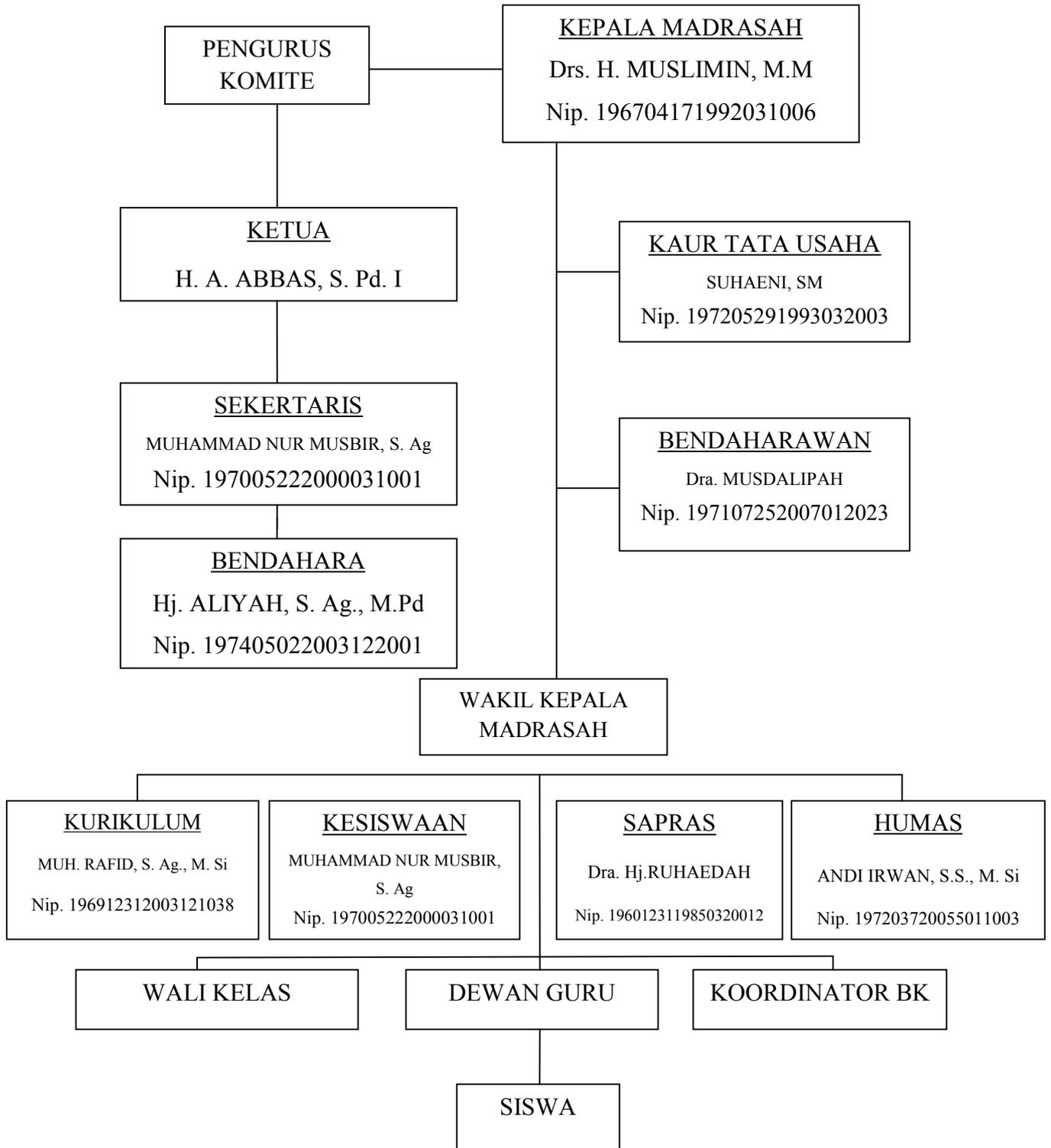
- Meningkatkan proses pembelajaran melalui pengembangan sikap ilmiah, aplikasi nilai-nilai moral / akhlaq dan pendalaman rasa persatuan dan kebersamaan.
- Menumbuhkan kualitas pelayanan dengan cepat, tepat dan suasana senang
- Menumbuhkan semangat keunggulan disegala bidang dan bernalar kuat untuk maju.
- Meningkatkan komitmen seluruh tenaga kependidikan terhadap tugas pokok dan fungsinya.

### c. Tujuan

- Tercapainya lulusan yang berkualitas
- Terwujudnya MAN 2 Bone sebagai Madrasah yang berprestasi
- Terbangunnya Akhlaqul Karimah di lingkungan Madrasah
- Terciptanya iklim Madrasah yang kondusif

**Struktur organisasi**

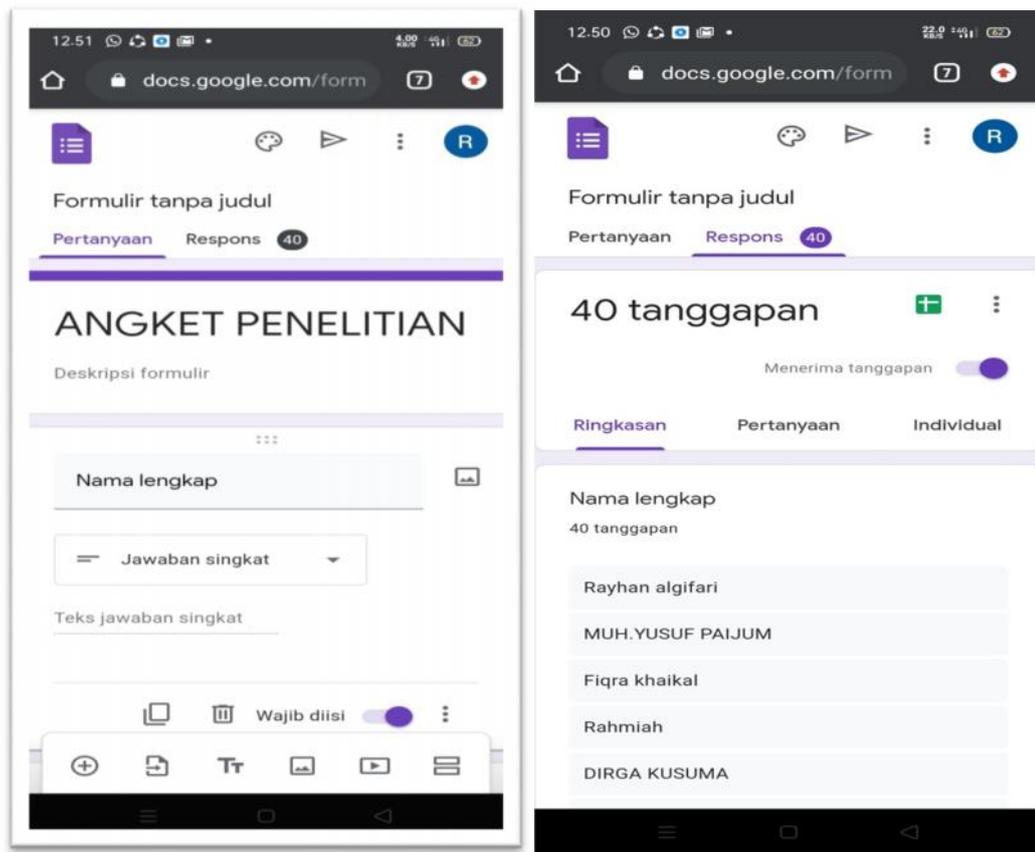
**STRUKTUR ORGANISASI  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 BONE**



**Lampiran 5. Hasil Dokumentasi**



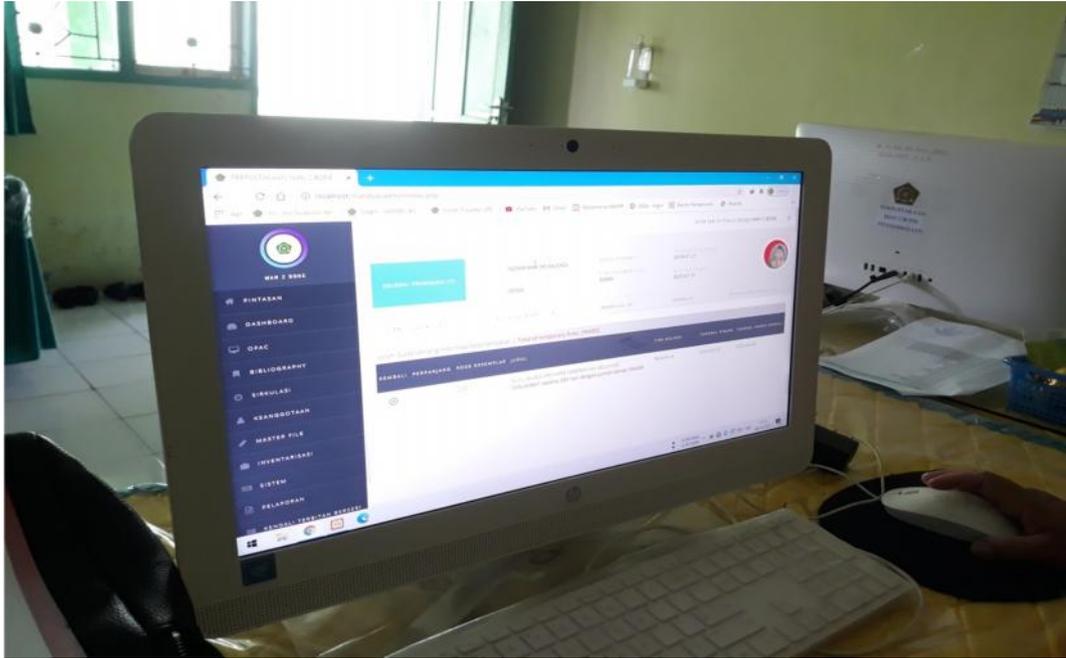
**Wawancara Kepala Perpustakaan MAN 2 Bone**



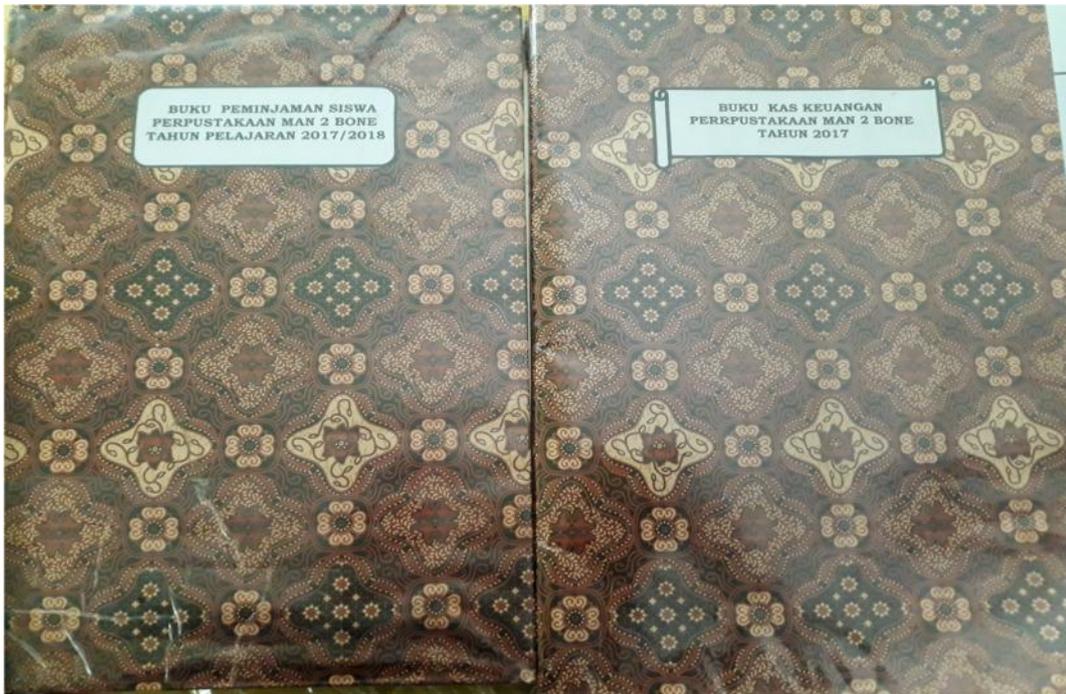
**Angket Penelitian yang disebar ke 40 siswa melalui google formulir**



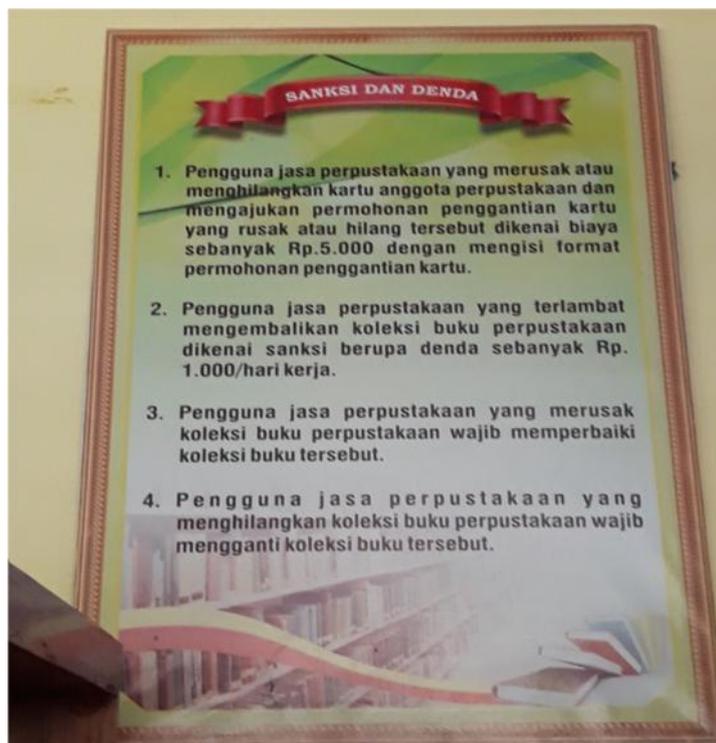
**Ruang Perpustakaan MAN 2 Bone**



**Peminjaman Buku siswa Secara Online**



**Buku Peminjaman secara Manual dan Buku Denda**



**Aturan Peminjaman dan Sanksi Denda**

## **RIWAYAT HIDUP**



Reski Muliana lahir di Bone, pada hari Ahad tanggal 12 April 1999, putri dari pasangan H. Aras dan Hj. Hasnah Wati. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 014 Tinimpong tahun 2005 dan tamat tahun 2011, pada Mts As'adiyah Pengkendekan dan tamat pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Sabbang dan selesai pada tahun 2017. Di tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Program

Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, program Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.