

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN SMAN 1 WAY JEPARA  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Skripsi**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Oleh :

**Ermi Cahyani  
NPM. 1961010018**

**Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**



**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN SMAN 1 WAY JEPARA  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

**Skripsi**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Program Studi  
Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Oleh :

**ERMI CAHYANI  
NPM. 1961010018**

**Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**

**Pembimbing I: Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc. MA  
Pembimbing II: Rizka Pitri, M.Si**

**FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023**

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang bagi sekolah khususnya di Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara. Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat berdasarkan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan fakta lapangan, masih terdapat koleksi buku yang rusak, jumlah koleksi kurang beragam, dan kurang tanggap pustakawan di Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara. Penelitian terkait layanan perpustakaan sudah banyak dilakukan seperti penelitian yang dilakukan Ana Rizka dan Marlina Sianipar terkait layanan perpustakaan. Namun, kedua penelitian tersebut hanya melihat sikap pustakawan.

Berdasarkan fakta di lapangan dan penelitian terdahulu maka dilakukan penelitian “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara”. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati; 2) Mengetahui adanya hubungan indikator bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan jumlah sampel 295 responden.

Penelitian ini menunjukkan bahwa civitas akademika SMAN 1 Way Jepara setuju bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan SMAN 1 Way Jepara sudah memuaskan dalam hal sarana, prasarana, sumber daya manusia, bahkan keamanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai disetiap indikator, yaitu a) Nilai indikator bukti fisik 3.21 (setuju); b) Nilai indikator keandalan 3.26 (sangat setuju); c) Nilai indikator daya tanggap 3.1 (setuju); d) Nilai indikator jaminan 3.20 (setuju); e) Nilai indikator empati 3.25 (setuju). Hasil analisis CFA menunjukkan bahwa kelima indikator kualitas layanan memiliki hubungan satu sama lain dan dapat menggambarkan kualitas layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara.

**Kata Kunci:** Perpustakaan, Kualitas Layanan Perpustakaan, *Confirmatory Factor Analysis*.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ermi Cahyani  
NPM : 1961010018  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam  
Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Way Jepara Lampung Timur*” adalah benar-benar karya hasil penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Juli 2023

Penulis



**Ermi Cahyani**  
**NPM. 1961010018**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS ADAB**

**Alamat : Jl. Let.Kol. H.Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung Telp. (0721)703278**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka terhadap Layanan  
Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara  
Kabupaten Lampung Timur**

**Nama : Ermi Cahyani**

**NPM : 1961010018**

**Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**

**Fakultas : Adab**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosah Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc.,MA**  
**NIP.197406282008011013**

**Rizka Fitri, M.Si**  
**NIP.199304292020122015**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**

**Eni Amaliah, S. Ag, S. S. M. Ag**  
**NIP. 197005121998032002**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS ADAB**

*Alamat : Jl. Let.Kol. H.Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung Telp. (0721)703278*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur** disusun oleh: **Ermi Cahyani, NPM: 1961010018**, Program Studi **Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Senin, 17 Juli 2023**

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Eni Amaliah, S.Ag, SS, M.Ag**

(.....)

**Sekretaris : Okta Reni Azrina RA, M.Hum**

(.....)

**Penguji Utama : Irva Yunita, S.Hum., M.IP**

(.....)

**Penguji Pendamping I : Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc., MA**

(.....)

**Penguji Pendamping II : Rizka Pitri, M.Si**

(.....)

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Adab**



**Dr. H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc. MA**

**097005121998032002**

## MOTTO

*“Seperti apapun buruknya kemarinmu, hari ini engkau masih tetap bisa mengupayakan esok yang lebih baik”*

*-Mario Teguh-*



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana telah memberikan nikmat iman, ilmu, amal dan atas takdir segala nikmatmu, dengan mengucapkan alhamdulillahirobalalamin dan penuh rasa syukur yang tiada hentinya kupinta dan kupanjatkan hanya kepada Allah SWT, Rabb semesta alam Yang Maha Esa, dan atas takdir dan nikmatmu kau jadikan hamba seorang insan yang senantiasa berusaha, berfikir, berilmu, dan beriman kepada Mu serta sabar dalam menjalani takdir kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi langkah awal dalam mencapai cita-cita yang telah saya tanamkan sejak kecil.

Skripsi ini akan saya persembahkan sebagai bentuk cinta kasih sayang dan hormat yang tak terhingga yang telah berjasa dan memberikan motivasi serta dukungan selama penelitian menuntut ilmu:

1. Teruntuk Orang Tua ku, ku ucapkan terimakasih kepada Ayah Jais Maulana dan Ibu Suprehatin yang amat sangat saya cintai dan sayangi terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang, doa dan dukungan dari kalian yang tiada hentinya, kesabaran, motivasi, mendidik, keikhlasan, perjuangan, pengorbanan yang selalu di berikan hingga terselesaikannya skripsi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatnya, kesehatan, keberkahan umur, rezeki yang melimpah, serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Semoga anak-anakmu ini dapat membalas semua jasa yang telah Ayah dan Ibu berikan. Aammiin ya rabbal alamin.
2. Teruntuk kakak-kakak saya yaitu Ery Alfian Ghazali serta istri dan Fikri Sazali serta istri yang selalu mendoakan saya dan selalu mendukung saya untuk segera menyelesaikan studi ini.
3. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu mendukung dan memberi semangat, motivasi, kepada saya dalam setiap hal dan selalu mendukung memberikan arahan terbaik, doa kepada saya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dan semua keponakan, sepupu-sepupu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan terimakasih kepada kalian yang telah memberikan



motivasi berharga di dalam hidup saya pada saat saya dalam keadaan suka maupun duka.

4. Terimakasih pada Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Semoga dapat melahirkan generasi generasi terbaik di masa depan.



## RIWAYAT HIDUP

Ermi Cahyani, dilahirkan di Lampung Timur pada tanggal 16 Agustus 2001, anak bungsu dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Jais Maulana dan Ibu Suprehatin. Penulis menyelesaikan pendidikan:

1. TK Al-Iman pada tahun 2007
2. SD Islam Terpadu Baitul Muslim pada tahun 2013,
3. Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Baitul Muslim pada tahun 2016
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Way Jepara pada tahun 2019
5. Pendidikan starta 1 di Perguruan Tinggi Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Adab Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam pada tahun 2023

Selama di Perguruan tinggi penulis mengikuti kegiatan intra maupun ekstra kampus. Pernah mengikuti organisasi ekstra kampus, seperti IKAM LAMTIM dan pernah tergabung dalam kepengurusan intra kampus, seperti Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam 2019/2022, Dewan Mahasiswa Fakultas Adab 2022/2023. Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) di fakultas Adab, maka penulis menyusun skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara”. Semoga ilmu yang didapatkan selama menempuh pendidikan di UIN Raden Intan Lampung dapat bermanfaat dan dapat diterapkan dilingkungan masyarakat.

Bandar Lampung, Juli 2023  
Penulis

Ermi Cahyani  
NPM. 1961010018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, dan hidaya-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Raden Intan Lampung. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW, semoga kelak kita semua akan mendapat safaatnya Aamiin.

Kata terimakasih tak hentinya saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang tiada putusnya mendoakan saya. Dengan penuh kerendahan hati saya menyadari bahwa, dalam penulisan skripsi ini masih banyak menemukan hambatan dan juga kesulitan. Namun, berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Maka, dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z., M.Ag., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc., MA selaku Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Ani Amaliah, S.Ag, SS., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc. MA selaku Wakil Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing I dan Ibu Rizka Pitri, M.Si selaku Pembimbing II, yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan sejak awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Administrasi Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung
6. Kepala Perpustakaan Pusat beserta staff Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

7. Ayah Ibu ku yang selalu memberikan dukungan serta tiada hentinya memberikan doa dan kasih sayangnya dalam setiap langkah sehingga penulis bisa mencapai harapan dan cita-cita.
8. Mas Ery Alfian Ghazali dan Mas Fikri Sazali yang selalu memberikan dukungan dan menjadi salah satu alasan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini agar dapat membahagiakannya.
9. Seseorang yang telah memberikan semangat, menemani, membantu, dan meluangkan waktu nya.
10. Sahabatku Rovi Rahmawati, Indah Silvia, Lidya Darmayanti, Tri Jely Husnita, dan Sahelga Ulvi yang selalu membantuku, mendo'akan dan mendukung ku setiap saat dan selalu mengingatkan dijalan kebaikan.
11. Teman-teman seperjuangan IPII kelas B angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu per-satu. Semoga kita semua diberikan kemudahan disetiap langkah baik kita, Aamiin Allahumma Aamiin.
12. Almamater UIN Raden Intan Lampung dan semua pihak yang turut dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga atas bantuan semua pihak yang tidak semua penulis bisa sebutkan dapat dibalas oleh Allah SWT dengan segala kebaikanNya. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan bagi para pembaca umumnya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan kelimpahan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan sampai selesainya skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi pembaca maupun peneliti setelahnya.

Bandar Lampung, Juli 2023  
Penulis

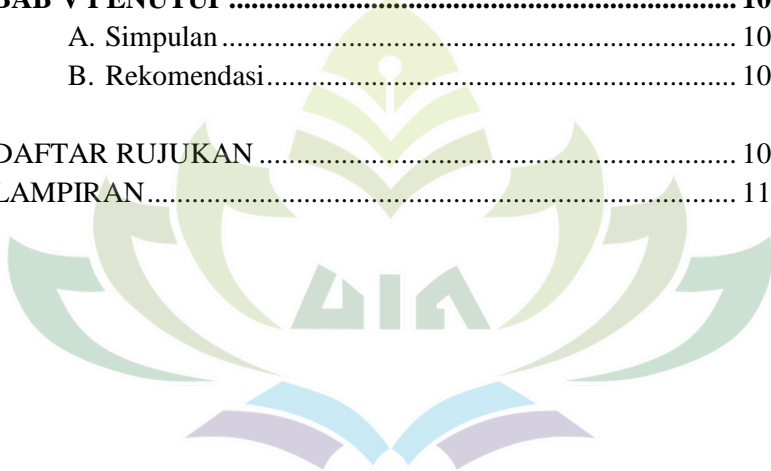
Ermi Cahyani  
NPM. 1961010018

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
H. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b> .....	<b>17</b>
A. Persepsi .....	17
1. Faktor-Faktor Persepsi .....	17
2. Proses Persepsi.....	19
3. Aspek-Aspek Persepsi.....	20
B. Perpustakaan Sekolah .....	20
1. Pengertian Perpustakaan Sekolah.....	20
2. Tujuan Perpustakaan Sekolah .....	22
3. Fungsi Perpustakaan Sekolah.....	22

C. Layanan Perpustakaan Sekolah .....	23
1. Sistem Layanan Perpustakaan .....	24
2. Hakikat Layanan Perpustakaan .....	25
3. Tujuan Layanan Perpustakaan .....	26
4. Jenis Layanan Perpustakaan Sekolah .....	26
5. Kualitas Layanan Perpustakaan .....	28
D. Standar Nasional Perpustakaan .....	30
1. Standar Koleksi Perpustakaan .....	30
2. Standar Sarana dan Prasarana .....	31
3. Standar Layanan Perpustakaan.....	34
E. Pengajuan Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
C. Populasi dan Sampel .....	37
1. Populasi .....	37
2. Sampel .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Instrumen Penelitian .....	39
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas .....	42
G. Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	43
H. Hipotesis .....	44
I. Alur Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum SMAN 1 Way Jepara .....	49
1. Sejarah Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara.....	49
2. Visi dan Misi Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara ...	50
3. Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara .....	51
4. Jumlah Koleksi Perpustakaan SMAN 1 Way jepara .....	51

5. Sistem Layanan dan Jenis Layanan.....	51
6. Oprasional Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara.....	52
B. Informasi Umum.....	52
C. Uji Validitas dan Realiabilitas.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	57
D. Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.....	58
E. Analisis Confirmatory Factor Analysis terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
A. Simpulan.....	105
B. Rekomendasi.....	105
DAFTAR RUJUKAN.....	107
LAMPIRAN.....	113



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Standar Nasional Perpustakaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan.....	32
Tabel 3. 1	Data Siswa–Siswi, Tenaga Pendidik, Dan Tenaga Kependidikan Tahun 2022 .....	38
Tabel 4. 1	Rincian Butir Pertanyaan .....	54
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4. 3	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 4	Nilai Cronbach’s Alpha Setiap Pertanyaan .....	57
Tabel 4. 5	Analisis pada Setiap Indikator Kualitas Layanan ...	101
Tabel 4. 6	Kriteria Kecocokan Fit pada Model CFA.....	103





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Diagram Alir Penelitian .....	47
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara.....	51
Gambar 4. 2	Jumlah Populasi SMAN 1 Way Jepara .....	53
Gambar 4. 3	Persentase Persepsi Responden terkait Jenis Koleksi Perpustakaan yang Beragam .....	59
Gambar 4. 4	Tanggapan responden pada Pertanyaan Responden B1 .....	60
Gambar 4. 5	Persentase Persepsi Responden Terkait Fasilitas Perpustakaan .....	61
Gambar 4. 6	Tanggapan responden pada pertanyaan B2 .....	61
Gambar 4. 7	Persentase Persepsi Responden terkait Ruang Perpustakaan yang Luas dan Nyaman.....	62
Gambar 4. 8	Tanggapan responden pada pertanyaan B3 .....	63
Gambar 4. 9	Persentase Persepsi Responden terkait Kondisi Buku .....	64
Gambar 4. 10	Tanggapan responden pada pertanyaan B4 .....	64
Gambar 4. 11	Persentase Persepsi Responden terkait Penampilan Pegawai .....	65
Gambar 4. 12	Tanggapan responden pada pertanyaan B5 .....	66
Gambar 4. 13	Persentase Persepsi Responden terkait Jumlah Koleksi Buku .....	66
Gambar 4. 14	Tanggapan responden pada pertanyaan B6 .....	67
Gambar 4. 15	Skor Rata-Rata pada Indikator Bukti Fisik.....	68
Gambar 4. 16	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai perpustakaan Melayani Sesuai Jam Oprasional.....	69
Gambar 4. 17	Tanggapan Responden pada pertanyaan K1.....	70
Gambar 4. 18	Persentase Persepsi terkait Pegawai Perpustakaan Membimbing dan Membantu Pengguna .....	71
Gambar 4. 19	Tanggapan Responden pada pertanyaan K2.....	71

Gambar 4. 20	Persentase Persepsi Responden terkait Penataan Koleksi Buku .....	72
Gambar 4. 21	Tanggapan responden pada pertanyaan K3 .....	73
Gambar 4. 22	Persentase Persepsi Responden Terkait Kemudahan Prosedur Peminjaman dan Pengembalian Buku .....	74
Gambar 4. 23	Tanggapan responden pada pertanyaan K4 .....	74
Gambar 4. 24	Tanggapan responden pada pertanyaan K4 .....	75
Gambar 4. 25	Persentase Persepsi Responden Terkait Ketanggapan Pegawai Perpustakaan Membantu saat Mengalami Kesulitan .....	76
Gambar 4. 26	Tanggapan Responden pada Pertanyaan D1 .....	77
Gambar 4. 27	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai Perpustakaan Tanggap terhadap Kerapuhan dan Kebersihan .....	78
Gambar 4. 28	Tanggapan responden pada pertanyaan D2 .....	78
Gambar 4. 29	Persentase Persepsi Responden terkait Pegawai Perpustakaan selalu ada di Perpustakaan pada saat dibutuhkan .....	79
Gambar 4. 30	Tanggapan responden pada pertanyaan D3 .....	80
Gambar 4. 31	Persentase Persepsi Responden Terkait Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku.....	81
Gambar 4. 32	Tanggapan Respoden pada Pertanyaan D4 .....	82
Gambar 4. 33	Grafik Rata-Rata Skor pada Indikator Daya Tanggap .....	83
Gambar 4. 34	Persentase Persepsi Responden Terkait Jumlah Pegawai Perpustakaan Sudah Memadai .....	84
Gambar 4. 35	Tanggapan Respoden pada Pertanyaan J1 .....	84
Gambar 4. 36	Persentase Persepsi Responden Terkait Keamanan di dalam Perpustakaan Terjamin .....	85
Gambar 4. 37	Tanggapan Respoden pada pertanyaan J2 .....	86
Gambar 4. 38	Persentase Persepsi Responden Terkait Pemahaman Pegawai Perpustakaan mengenai Letak Koleksi Buku di Rak .....	87

Gambar 4. 39	Tanggapan Respoden pada Pertanyaan J3.....	87
Gambar 4. 40	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai Perpustakaan Bersikap Ramah dan Sopan .....	88
Gambar 4. 41	Grafik Rata-Rata Skor pada Indikator Jaminan...	89
Gambar 4. 42	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai Perpustakaan Merespon Keluhan Pengguna .....	89
Gambar 4. 43	Tanggapan Responden pada Pertanyaan E1 .....	91
Gambar 4. 44	Persentase Persepsi Responden Terkait Ketenangan Suasana Perpustakaan .....	92
Gambar 4. 45	Tanggapan responden pada pertanyaan E2 .....	92
Gambar 4. 46	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai Perpustakaan Menerima Kritik dan Saran, dan Melakukan Layanan yang Baik. ....	93
Gambar 4. 47	Tanggapan responden pada pertanyaan E3 .....	94
Gambar 4. 48	Persentase Persepsi Responden Terkait Pegawai Perpustakaan Memahami Buku yang Anda Butuhkan .....	95
Gambar 4. 49	Tanggapan responden pada pertanyaan E4 .....	95
Gambar 4. 50	Grafik Rata-Rata Skor pada Indikator Empati.....	96
Gambar 4. 51	Grafik Rata-Rata Skor setiap Indikator .....	97
Gambar 4. 52	Diagram Path Confirmatory Factor Analysis .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Tabulasi Responden SMAN 1 Way Jepara....	113
Lampiran II Output Validitas .....	115
Lampiran III Output Reliabilitas .....	116
Lampiran IV Output Confirmatory Factor Analysis .....	118
Lampiran V Dokumentasi .....	121



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul merupakan penjelasan mengenai judul penelitian yang berguna untuk memahami maksud judul dan menghindari kesalahpahaman dari penulisan judul. Oleh karena itu, penulis menjelaskan beberapa kata kunci yang terdapat pada judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur”**. Adapun kata pada judul yang dijelaskan, yaitu:

#### 1. Persepsi Pemustaka

Menurut Alizamar dan Couto, persepsi bisa dimaknai sebagai pengetahuan, kebutuhan, kepercayaan dan keyakinan, nilai, asumsi, dan sikap seseorang terhadap sebuah fenomena, peristiwa, dan banyak hal. Jadi persepsi bisa didefinisikan sebagai proses pancaindera dalam menghasilkan sebuah tanggapan, kesan, dan penilaian terhadap berbagai hal.<sup>1</sup> Sedangkan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang menggunakan fasilitas, koleksi, dan merasakan layanan yang telah disediakan pada perpustakaan.<sup>2</sup> Persepsi pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara mengenai layanan perpustakaan.

---

<sup>1</sup> Junaeti. “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi” *Jurnal Kajian Kepustakawanan* 3, no. 1 (2021): 51–64.

<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna>

<sup>2</sup> Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setyadi, dan Rukiyah Rukiyah, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2015): 113–19.

## 2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan proses dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat luas yang diberikan oleh perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi yang ada.<sup>3</sup> Layanan perpustakaan yang dimaksud pada penelitian ini berdasarkan kualitas layanan, meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.

## 3. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal dilingkungan pendidikan dan menjadi bagian penting dari kegiatan sekolah untuk mendukung tercapainya tujuan sekolah.<sup>4</sup> Perpustakaan sekolah pada penelitian ini yang dimaksud adalah Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara yang berlokasi di Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan penegasan judul diatas, maka maksud dari skripsi ini adalah mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

## B. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan lembaga yang mengelola segala informasi dalam bentuk koleksi cetak maupun non cetak yang digunakan untuk mencari berbagai informasi.<sup>5</sup> Perpustakaan sebagai penyedia berbagai informasi memiliki peran yang signifikan terhadap minat baca di lembaga pendidikan salah satunya perpustakaan di sekolah. Keberadaan perpustakaan

---

<sup>3</sup> Tiara Chayani, Moh. Taufik Hidayat, dan Moh. Sutarjo, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon," *Jurnal Publika Unswagati Cirebon* 7, no. 1 (2019): 51–67.

<sup>4</sup> SNI, "Standar Nasional Perpustakaan," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2011, 59.

<sup>5</sup> S Annur dan A Hawi, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan PTAIS Di Sumatera Selatan," 2015, 1–43, <https://core.ac.uk/download/pdf/267946542.pdf>.

sekolah di lingkungan pendidikan menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan pada lingkungan pendidikan formal. Perpustakaan dapat menjadi prasarana yang mendukung tempat belajar bagi siswa, serta dapat menjadi layanan bagi siswa dan guru melalui penyediaan sumber informasi/bahan pustaka.<sup>6</sup>

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14, perpustakaan dituntut untuk menyediakan layanan yang baik dan berorientasi pada pemustaka agar perpustakaan dapat melayani kebutuhan pemustaka. Dalam penelitian Eli Safitri, layanan pengguna mencakup semua kegiatan layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan cepat dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.<sup>7</sup> Layanan yang diberikan kepada pemustaka berguna untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan serta kepuasan pemustaka dalam mencari informasi pada koleksi perpustakaan. Layanan perpustakaan meliputi bahan koleksi, fasilitas, serta sumber daya manusia yang ada di perpustakaan.<sup>8</sup> Layanan perpustakaan harus didukung dengan memberikan layanan yang berkualitas. Adapun kualitas layanan menurut Parasuraman, meliputi 1) Bukti fisik adalah objek yang berbentuk nyata seperti gedung, fasilitas, koleksi perpustakaan, dan penampilan pemustaka; 2) Keandalan adalah kemampuan pemustaka melakukan layanan secara akurat dan ketepatan waktu; 3) Jaminan adalah pengetahuan, rasa hormat dan kemampuan dalam metakinkan pengguna agar dipercaya; 4) Daya tanggap adalah memberikan bantuan secara tepat dan tepat; dan 5) Empati adalah

---

<sup>6</sup> Rahmat Fadhli et al., *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Teori Dan Praktik, Pena Persada*, 2021, [https://www.researchgate.net/profile/RahmatFadhli/publication/355474544\\_Manajemen\\_Perpustakaan\\_Sekolah\\_Teori\\_dan\\_Praktik/links/6172544c435dab3b7594b951/Manajemen-Perpustakaan-Sekolah-Teori-dan-Praktik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/RahmatFadhli/publication/355474544_Manajemen_Perpustakaan_Sekolah_Teori_dan_Praktik/links/6172544c435dab3b7594b951/Manajemen-Perpustakaan-Sekolah-Teori-dan-Praktik.pdf).

<sup>7</sup> Safitri Eli, "Sugiyanto, 'Kinerja Layanan Perpustakaan Umum Badan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,'" 2014, 1–106.

<sup>8</sup> Sr and Rifky Iyono, "Pengaruh Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Utama Terhadap Persepsi Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta" 15, no. 2 (2019): 9–25.

sikap memahami dan perhatian yang diberikan kepada pengguna.<sup>9</sup> Sehingga, kualitas layanan perpustakaan yang baik maka perlu memperhatikan koleksi perpustakaan yang beragam dan memadai, adanya fasilitas perpustakaan yang mendukung, memiliki keandalan pada bidang perpustakaan, memiliki sikap tanggap dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat, memiliki sikap empati terhadap permasalahan yang dialami pemustaka sehingga akan tercapainya layanan perpustakaan yang berkualitas.

Sebagai penyedia jasa, persepsi pemustaka/pengguna juga perlu untuk diperhatikan. Persepsi pemustaka memiliki dampak terhadap suatu perpustakaan agar mendapatkan citra yang baik. Menurut Jannah dan Rahmah, perpustakaan akan dinilai baik jika mampu memberikan layanan yang baik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk.<sup>10</sup> Tidak hanya itu saja, persepsi pengguna juga akan berpengaruh pada kebijakan perpustakaan ketika melakukan evaluasi dalam mengambil kebijakan untuk kedepannya. Namun, tidak dipungkiri bahwa terdapat perpustakaan dengan persepsi pemustaka yang kurang puas pada layanan perpustakaan seperti fasilitas perpustakaan, koleksi yang kurang memadai dan sikap staff perpustakaan yang dinilai belum memenuhi kepuasan dalam memberikan layanan pemustaka. Sehingga menimbulkan ketidaktarikan pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan. Padahal, tujuan utama perpustakaan yang harus dicapai yaitu kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan agar perpustakaan tersebut dapat digunakan dengan semestinya.

Perpustakaan sekolah sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan informasi harus menyediakan koleksi yang beragam dalam meningkatkan kegemaran membaca. Sehingga melalui kegemaran membaca maka, akan menambah wawasan pengetahuan bagi pengguna perpustakaan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa adanya perpustakaan dengan koleksi yang

---

<sup>9</sup> Parasuraman A, Berry and Zeithaml, "Servqual," Wiley Encyclopedia of Management, 2015, 1–1, <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>.

<sup>10</sup> Rofifah, "Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan 'Rumah Ilmu' Universitas Negeri Semarang.(2020)"



kurang memadai. Seperti pada penelitian Beiling Siregar di Perpustakaan STIKes Imelda Medan bahwa koleksi di perpustakaan tersebut belum mutakhir dan kurang beragam.<sup>11</sup> Perpustakaan harus menyediakan bahan bacaan yang beragam dan menarik. Koleksi yang beragam akan memberikan dampak terhadap minat membaca dan wawasan yang luas terhadap penggunaannya. Fasilitas dan sumber daya manusia di perpustakaan juga perlu diperhatikan guna menunjang kelayakan perpustakaan. Dalam hal pengelolaan perpustakaan, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mengelola perpustakaan. Pustakawan yang cekatan dan tanggap akan selalu memberikan layanan yang baik dan mengutamakan kebutuhan pemustaka. Pustakawan harus memberikan sikap empati, perhatian, lemah lembut, dan ramah kepada pengguna ketika membantu pengguna saat mengalami kesulitan. Hal ini dijelaskan dalam surat Al-Imran: 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*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 bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Al-Imran:159/3)*

<sup>11</sup> Belling Siregar, "Analisis Ketersediaan Koleksi Di Perpustakaan STIKes IMELDA Medan," *E-Journal.Sari-Mutiara.Ac.Id* 1, no. 1 (2018): 47–56, <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/jnli/article/view/275>.

Berdasarkan ayat tersebut, pustawakan sebagai orang yang memberikan layanan jasa di perpustakaan. Maka, perlu kesadaran bahwa pustakawan harus memiliki sifat yang ramah dan bersikap sopan dalam memberikan bantuan kepada pengguna perpustakaan. Dijelaskan juga pada hadist Riwayat Muslim

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَىٰ مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ وَمَنْ بَطَّأَ بِهِ عَمَلُهُ أَمْ يُسْرِعَ بِهِ نَسَبُهُ

*Dari Abu Hurairah Radhiallahu'anhu, dari Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam bersabda : "Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke syurga. Sebuah kaum yang berkumpul di salah satu rumah Allah membaca kitab-kitab Allah dan mempelajarinya di antara mereka, niscaya akan diturunkan kepada mereka ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat, dan mereka dikelilingi malaikat serta Allah sebut-sebut mereka kepada makhluk disisi-Nya. Dan siapa yang lambat*

*amalnya, hal itu tidak akan dipercepat oleh nasabnya.*”(H.R. Muslim).<sup>12</sup>

Hadits tersebut menyatakan bahwa Allah akan selalu menolong hambanya yang menolong saudaranya dan di dalam hadits itu telah disebutkan berbagai sikap seseorang kepada orang lainnya beserta dengan ganjaran yang diterimanya dari Allah SWT.<sup>13</sup> Oleh karena itu, pustakawan harus memiliki sikap tanggap dan empati agar memberikan layanan yang baik dengan membantu pemustaka yang sedang mengalami kesulitan.

Namun, berkaitan tentang sikap pustakawan masih banyak perpustakaan yang memberikan layanan yang kurang optimal seperti pada penelitian Ana Rizka dan Rita Octari Dewi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka mempersepsikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan baik dan ramah dalam melayani. Namun, dinilai tanggap atau belum memiliki sikap empati kepada pemustaka. Pemustaka terlebih dahulu meminta tolong pustakawan, baru setelah itu pustakawan datang membantu pemustaka.<sup>14</sup> Penelitian lain juga terlihat pada sikap pustakawan yang menunjukkan kurang adanya rasa perhatian, tenggang rasa, sopan dan kurang peduli terhadap pemustaka yaitu penelitian yang dilakukan oleh Marlina Sianipar mengenai sikap pustakawan pada layanan perpustakaan UIN Sumatera Utara yaitu sikap empati pustakawan yang kurang terhadap pemustaka dan dianggap proaktif.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, “Shahih Bukhori Muslim,” *PT Elex Media Komputindo*, no. 1 (2017): 104–1130, <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.

<sup>13</sup> Al Imam Al Hafidz Ibnu Hajar Asqalani, Amiruddin, and Abu Rania, *Fathul Baari Jilid 14 : Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari / Al Imam Al Hafidz Ibnu Hajar Al Asqalani*, ed. Abu Rania (Jakarta: Pustaka Azzam, 2010), <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=11610>.

<sup>14</sup> Ana Rizka Mashud and Rita Octari Dewi, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan,” *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2022): 58–63, <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>.

<sup>15</sup> Marlina Sianipar, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan,” 2019.

Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara adalah tempat yang akan diteliti pada penelitian ini. Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara merupakan sekolah favorit di Lampung Timur.<sup>16</sup> Berdasarkan pengamatan, kondisi Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara diketahui bahwa Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara mudah untuk dijangkau. Letak perpustakaan berada di bagian tengah sekolah, yang bersebelahan dengan kantor guru serta masjid dan bersebrangan dengan kelas XII dan juga berada dekat dengan Kantin SMAN 1 Way Jepara. Berdasarkan hasil pengamatan, Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara sudah mengubah sistem perpustakaan menjadi sistem automasi. Hal ini terlihat dari layanan pinjam dan pengembalian buku yang sudah menggunakan sistem digital. Kondisi Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara memiliki ruang baca yang nyaman dan bersih, terdapat 1 komputer yang disediakan untuk pustakawan mengelola data peminjaman buku. Perpustakaan memiliki jaringan internet yang dapat digunakan oleh siswa dan 1 televisi, adanya penambahan koleksi dan 1 staff perpustakaan yang mengendalikan layanan sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara. Namun, berdasarkan pernyataan beberapa pengguna pada kenyataannya ada beberapa pengguna yang masih mengeluh dengan adanya layanan tersebut seperti ruangan yang sempit, adanya beberapa buku yang rusak, jam operasional perpustakaan tidak menentu, pustakawan kurang tanggap dalam melayani pengguna, koleksi bahan pustaka kurang beragam, penataan buku yang kurang strategis, dan ruangan yang panas.<sup>17</sup> Sehingga dari beberapa layanan yang diberikan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara menimbulkan beberapa persepsi yang berbeda-beda.

Berkenaan dengan kondisi yang masih terdapat kekurangan. Dengan ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur”**. Sehingga perpustakaan

---

<sup>16</sup> Kemdikbud, “Data 18 SMA Favorit Di Kab,” 2022, <https://www.kemdikbud.co.id/data/data-18-sma-favorit-di-kab-lampung-timur/#!>

<sup>17</sup> Ermi Cahyani, “Kusioner Terbuka Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara - Google Formulir,” n.d.

dapat mengetahui kualitas layanan perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan sebagai bahan evaluasi untuk perpustakaan kedepannya.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Koleksi bahan pustaka yang belum beragam.
2. Fasilitas perpustakaan kurang memadai.
3. Pustakawan kurang tanggap dalam melayani pengguna
4. Pustakawan kurang empati kepada pemustaka
5. Kondisi ruangan perpustakaan yang sempit.
6. Jam operasional perpustakaan tidak menentu.

Dari latar belakang masalah yang ada, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?
2. Apakah terdapat hubungan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi pemustaka kualitas layanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Mengetahui adanya hubungan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini bagi perpustakaan, pustakawan, pemustaka dan peneliti, sebagai berikut :

Manfaat penelitian bagi perpustakaan dan pustakawan :

1. Sebagai bahan tinjauan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada layanan yang diberikan oleh perpustakaan.
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Manfaat penelitian bagi Pemustaka :

1. Sebagai bahan aspirasi pemustaka terhadap penilaian kepuasan layanan perpustakaan yang diberikan.
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Manfaat penelitian bagi peneliti :

1. Sebagai bahan rujukan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Menambah wawasan berpikir dalam ilmu pendidikan khususnya bidang perpustakaan.
3. Sebagai bekal ilmu ketika berkecimpung di lingkup perpustakaan.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian tentang “*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang*” oleh Mokhamad Zakariya Eko Handoyono, Muhammad Burhanudin, dan Amalia Rahmadhani pada tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kualitas layanan perpustakaan, mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan perpustakaan, dan mengetahui nilai tingkat kepuasan pemustaka berupa indeks kepuasan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan menyatakan puas, tetapi kurang puas terhadap koleksi buku perpustakaan. Tingkat kepuasan terhadap layanan perpustakaan adalah memuaskan dengan skor rata-rata kepuasan pemustaka yaitu 2,89.<sup>18</sup>

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada tujuan penelitian. Subjek yang dibahas pada penelitian terdahulu berupa kualitas layanan perpustakaan dan menganalisis tingkat kepuasan layanan berdasarkan indeks kepuasan layanan. Namun, pada penelitian ini membahas mengenai layanan perpustakaan berdasarkan indikator kualitas perpustakaan dengan memperhatikan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Penelitian tentang “*Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura*” oleh Fitri Jayanti dan Nanda Tika Arista pada tahun 2019. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura yang terbagi menjadi tiga komponen, yaitu persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, persepsi pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, dan

---

<sup>18</sup>Handoyo, Mokhamad Zakaria Eko, Muhamad Burhanudin, dan Amalia Rahmadhani. “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan ‘Rumah Ilmu’ Universitas Negeri Semarang.” *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 1 (2021): 128–40. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>

persepsi pemustaka terhadap kondisi sosial di perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura secara keseluruhan masuk dalam kategori baik.<sup>19</sup>

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada komponen penelitian yang diteliti. Komponen yang diteliti pada penelitian terdahulu berupa persepsi layanan perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, kondisi sosial perpustakaan. Sedangkan, pada penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

3. Penelitian tentang “*Persepsi Mahasiswa Prodi PAI terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa*” yang ditulis Eva Safitri, Nazliati, dan Nani Endri Santi pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan IAIN Langsa dengan fokus pada tiga bidang layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan ruang baca. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan di IAIN Langsa secara keseluruhan mendapatkan kategori baik namun, pada layanan ruang baca sikap empati mendapatkan kategori sedang.<sup>20</sup>

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada lingkup fokus layanan yang diteliti. Pada penelitian terdahulu lingkup fokus yang diteliti adalah layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan ruang baca pada perpustakaan institut. Sedangkan, pada penelitian ini

---

<sup>19</sup> Jayanti, Fitri, dan Nanda Tika Arista. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.” *Competence: Journal of Management Studies* 12, no. 2 (2019): 205–23. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v12i2.4958>.

<sup>20</sup> E Safitri, “Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa,” *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2017, 1–17, <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ikhtibar/article/view/3246%0Ahttps://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ikhtibar/article/download/3246/1723>.



membahas mengenai kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

4. Penelitian tentang “*Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di perpustakaan Universitas Katolik Soegijipranata*”. Yang ditulis oleh Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setyadi, Rukiyah pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan referensi perpustakaan Universitas Katolik Soegijipranata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi yang diberikan oleh pustakawan sudah cukup baik.<sup>21</sup>

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada rumusan masalah. Penelitian ini membahas mengenai sikap pustakawan. Sedangkan, pada penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan perpustakaan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

5. Penelitian tentang “*Persepsi Pemustaka terhadap Perpustakaan SMAN 2 Harau dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi*” oleh Vinda Fasa Rella dan Desriyeni pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan, koleksi, fasilitas, dan sikap pustakawan di Perpustakaan SMAN 2 Harau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan, koleksi, fasilitas perpustakaan SMAN 2 Harau belum dapat dikatakan baik. Namun, pada sikap pustakawan perpustakaan SMAN 2 Harau tergolong sudah baik.<sup>22</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian terdahulu membahas mengenai layanan, koleksi, fasilitas, dan sikap pustakawan di

---

<sup>21</sup> Mujab, Setyadi, dan Rukiyah, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata.”

<sup>22</sup> Rella, Vinda Fasa dan Desriyeni, “Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan SMAN 2 Harau Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi,” Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan 8, no. 1 (2019): 456, <https://doi.org/10.24036/107448-0934>.

perpustakaan SMAN 2 Harau. Sedangkan, pada penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pada penelitian ini, penulis membahas mengenai “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara Kabupaten Lampung Timur”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pembahasan mengenai persepsi layanan perpustakaan. Sebagai pengembangan sekaligus pembaruan dari penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini penulis mencari persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan SMAN 1 Way Jepara dari segi kualitas layanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun pembaruan lain dari penelitian terdahulu yaitu dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif dan analisis *Confirmatory Factor Analysis*.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan yang menjadi pedoman dalam proses penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab I membahas mengenai penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis**

Bab II membahas mengenai pengertian persepsi, faktor-faktor persepsi, proses persepsi, aspek-aspek persepsi, pengertian perpustakaan sekolah, tujuan perpustakaan sekolah, fungsi perpustakaan sekolah, pengertian layanan perpustakaan, sistem layanan perpustakaan, hakikat layanan perpustakaan, tujuan layanan perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan, standar nasional perpustakaan, dan pengajuan hipotesis.

### **BAB III Metode Penelitian**

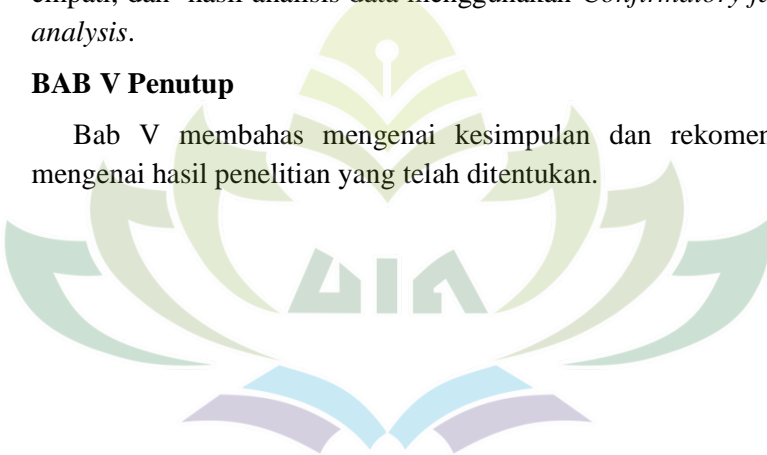
Bab III membahas mengenai tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas, uji *Confirmatory Factor Analysis*, hipotesis, dan alur penelitian.

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab IV membahas mengenai gambaran umum SMAN 1 Way Jepara, informasi umum populasi, serta analisis data hasil penelitian yaitu persepsi pemustaka mengenai kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan hasil analisis data menggunakan *Confirmatory factor analysis*.

### **BAB V Penutup**

Bab V membahas mengenai kesimpulan dan rekomendasi mengenai hasil penelitian yang telah ditentukan.





## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### A. Persepsi

Persepsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau berarti juga proses seseorang mengetahui seberapa hal melalui pancainderanya. Menurut Mujab dalam Rofifah, persepsi merupakan proses seseorang untuk mengenali, mengetahui, dan memahami suatu objek baik itu manusia, benda, dan peristiwa melalui panca indera sehingga seseorang menerima masukan informasi yang menciptakan sebuah penilaian dan kesan terhadap sesuatu yang dirasakannya berdasarkan penilaian individu.<sup>23</sup> Agar terciptanya suatu persepsi pada setiap individu, maka terdapat beberapa syarat yang perlu diperhatikan, yaitu adanya objek yang dipersepsikan, adanya reseptor yang baik, dan adanya perhatian kepada reseptor agar reseptor menyadari adanya persepsi yang diperlukan terhadap objek yang diterima.<sup>24</sup> Adapun faktor dan aspek yang dapat mempengaruhi persepsi, yaitu:

##### 1. Faktor-Faktor Persepsi

Persepsi setiap orang memiliki perbedaan dengan orang lain. Persepsi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal, yaitu faktor yang diterima melalui lingkungan dan objek yang terdapat pada lingkungan tersebut seperti pengkuruan/penempatan warna, dan pergerakan. Sedangkan, faktor internal berasal dari dalam individu tersebut seperti

---

<sup>23</sup> Handoyo, Mokhammad Zakaria Eko, Muhamad Burhanudin, dan Amalia Rahmadhani. "Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan 'Rumah Ilmu' Universitas Negeri Semarang." *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 1 (2021): 128–40. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>

<sup>24</sup> Githa Paradikma, "Persepsi Mahasiswa KKI IAIN Samarinda Terhadap Implementasi Islam Moderat," *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran* 6, no. 1 (2019): 11–20, <https://doi.org/10.21093/twt.v6i1.2037>.

fisologis, perhatian, minat, dan keadaan emosional.<sup>25</sup> Walgito, mengemukakan bahwa faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu:

a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi tetapi, juga dapat datang dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun, sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

b. Alat indra

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

c. Perhatian

Untuk menyadari persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditunjukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.<sup>26</sup>

Persepsi ini merupakan proses informasi dalam diri kita untuk mengenali atau membuat kita menjadi tahu dan mengerti hal-hal yang kita hadapi. Seseorang dapat saja melakukan persepsi yang keliru atau berbeda antara yang satu

---

<sup>25</sup> Pinaryo, "Persepsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Program Kewirausahaan Mahasiswa.," *Aristo* 2, no. 2 (2016): 53, <https://doi.org/10.24269/ars.v2i2.22>.

<sup>26</sup> Eza Putri Apri, "Strategi Guru Pembimbing Dalam Mmembentuk Persepsi Positif Siswa Tentang Kegiatan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di MTsN 1 Lembah Gumanti" (IAIN Bukit Tinggi, 2016).

dengan yang lainnya, sehingga menimbulkan kesulitan bagi yang bersangkutan. Tetapi dilain pihak, persepsi dapat membantu kita dalam menghadapi berbagai macam situasi yang kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Widayatun, menyatakan bahwa proses terjadinya persepsi adalah karena adanya objek/stimulus yang merangsang untuk ditangkap oleh panca indra (objek tersebut tersebut menjadi perhatian panca indra), kemudian stimulus/objek perhatian tadi dibawa ke otak. Dari otak terjadi adanya “kesan” atau jawaban (respon) adanya stimulus dibalikkan ke indera kembali berupa “tanggapan” atau persepsi atau hasil kerja indra berupa pengalaman hasil pengolahan otak.<sup>27</sup>

## 2. Proses Persepsi

Persepsi terjadi melalui beberapa proses. Ada tiga komponen utama dalam proses persepsi, yaitu:

### a. Seleksi

Sebuah proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar. Intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.

### b. Interpretasi

Proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung kepada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.

### c. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> Ibid.

Dapat kita simpulkan bahwa proses dari sebuah persepsi adalah melakukan penyeleksian terhadap rangsangan yang diterima oleh indera, kemudian dilanjutkan dengan menginterpretasi rangsangan yang diterima tersebut. Hasil dari seleksi dan interpretasi terwujud berupa tingkah laku.

### 3. Aspek-Aspek Persepsi

Persepsi merupakan proses penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Adapun aspek-aspek dari persepsi, yaitu :

#### a. Kognisi

Aspek kognisi berhubungan dengan ingatan, bahasa, asosiasi, konsep, atensi, kesadaran, menyelesaikan masalah, dan interpretasi stimulus dari objek sehingga membentuk proses berpikir.

#### b. Afeksi

Aspek afeksi berhubungan dengan perasaan dan emosi individu. Pemahaman yang didapat dari proses kognitif akan dapat memahami apa yang individu rasakan yang menyangkut perasaan senang atau tidak senang, sedih atau bahagia.<sup>29</sup>

## B. Perpustakaan Sekolah

### 1. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan adalah sebuah tempat yang menyediakan berbagai koleksi karya tulis dalam bentuk cetak/noncetak maupun rekaman yang dapat digunakan untuk mencari dan mendapatkan berbagai informasi. Perpustakaan memiliki kegiatan dalam menghimpun, mengelola dan menyebarkan segala informasi kepada khalayak yang diatur secara sistematis sehingga dapat memudahkan dalam

---

<sup>29</sup> Harlina Nurtjahjanti, "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Onlineshop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang," *Jurnal Psikologi Undip* 11, no. 2 (2012): 8, <https://doi.org/10.14710/jpu.11.2.8>.



mencari informasi di perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaannya.<sup>30</sup>

Menurut Sinaga, perpustakaan memiliki peran dalam mencerdaskan bangsa agar dapat mencapai masyarakat yang terdidik.<sup>31</sup> Oleh karena itu, lembaga pendidikan seperti sekolah sangat diharuskan menyediakan perpustakaan di sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan tempat penyedia bahan pustaka yang berada dilingkungan sekolah dan diatur secara sistematis. Perpustakaan sekolah termasuk bagian integral pada lembaga pendidikan karena menyajikan berbagai macam koleksi yang dapat dijadikan sebagai bahan ajar maupun sumber belajar sehingga dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah.<sup>32</sup> Perpustakaan sekolah berfungsi untuk membantu warga sekolah khususnya peserta didik dalam mencari sumber informasi sehingga mampu memudahkan peserta didik dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Tidak hanya itu saja, keberadaan perpustakaan di sekolah mampu mendorong peserta didik dalam mencari dan mengembangkan minat bakat yang dimiliki secara otodidak.<sup>33</sup> Kebiasaan membaca buku yang telah disediakan di perpustakaan sekolah akan mempengaruhi pola pikir peserta didik menjadi lebih baik. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah harus disediakan dalam bentuk semenarik mungkin baik dalam tempat, koleksi bahan pustaka, maupun layanannya.

---

<sup>30</sup> Asmawardah, "Pelayanan Perpustakaan (Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan)," *Sosialisasi "Pengelola Perpustakaan Secara Profesional,"* 2018, 1–14, <http://idr.uin-antasari.ac.id/10284/>.

<sup>31</sup> Desi Apriyani, Edi Harapan, dan Houtman Houtman, "Manajemen Perpustakaan Sekolah Dasar," *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 6, no. 1 (2020): 43–54, <https://doi.org/10.31851/jmksp.v6i1.4103>.

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Ibid.

## 2. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Adapun tujuan perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca siswa
- b. Membantu menulis kreatif bagi siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan
- c. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca siswa
- d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk pelaksanaan kurikulum.<sup>34</sup>

## 3. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Adapun fungsi perpustakaan sekolah sebagai berikut:

### a. Fungsi edukasi

Perpustakaan berfungsi sebagai edukasi hal ini dikarenakan perpustakaan merupakan lembaga yang memuat berbagai informasi sehingga dijadikan sebagai sumber belajar/bahan rujukan untuk mencari informasi yang dibutuhkan bagi civitas akademika guna menunjang pelaksanaan pembelajaran sehingga memberikan dampak signifikan pada edukasi siswa/guru.

### b. Fungsi informasi

Perpustakaan sebagai fungsi informasi. Hal ini dikarenakan perpustakaan memiliki berbagai sumber informasi berupa koleksi tercetak maupun koleksi noncetak yang dapat diakses dengan mudah oleh siapapun.

---

<sup>34</sup>Nugrahini Nining. "Manajemen-Layanan-Perpust-Smp-Lab-2016." *Manajemen-Layanan-Perpust-Smp-Lab-2016*, 2016, 1–17. <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/MANAJEMEN-LAYANAN-PERPUST-SMP-LAB-2016.pdf>.

c. Fungsi riset (penelitian)

Berdasarkan koleksi yang beragam, perpustakaan sekolah dapat berfungsi sebagai pendukung dalam memenuhi kebutuhan penelitian. Hal ini dikarenakan perpustakaan menyediakan berbagai literatur, seperti jurnal, buku, reporistori yang digunakan sebagai bahan rujukan pada kegiatan penelitian.<sup>35</sup>

d. Fungsi rekreasi

Perpustakaan memiliki peran sebagai penyediaan informasi yang menyediakan berbagai macam koleksi buku baik berupa koleksi kebudayaan. Oleh karena itu, fungsi perpustakaan adalah rekreasi yang mana dapat menyelenggarakan sebuah pameran buku, pentas kesenian, dan lain sebagainya. Tidak hanya itu saja, peran perpustakaan sebagai fungsi rekreasi, yaitu dapat dijadikan sebagai tempat santai untuk membaca novel, buku cerita, dan koleksi lainnya.<sup>36</sup>

### C. Layanan Perpustakaan Sekolah

Layanan perpustakaan sekolah adalah penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan layanan dan bantuan kepada pengguna perpustakaan. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai dengan kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan dapat memberikan nilai lebih terhadap kualitas perpustakaan dan kepada pemustaka sehingga perpustakaan harus berorientasi pada pemustaka. Hal ini disebutkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14 yang berbunyi:

---

<sup>35</sup> Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," *Buletin Perpustakaan*, no. 57 (2017): 103–10.

<sup>36</sup> Nugrahini Nining, "Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah," *SMP Laboratorium UM*, 2016, 1–17, <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/MANAJEMEN-LAYANAN-PERPUST-SMP-LAB-2016.pdf>.

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.<sup>37</sup>

Sedangkan berdasarkan SNI perpustakaan sekolah tentang layanan perpustakaan menyebutkan:

- a. Jam operasional perpustakaan minimal delapan jam sehari
- b. Layanan perpustakaan sekolah yang diberikan meliputi, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan pendidikan, layanan pengguna, layanan pinjam antar perpustakaan.<sup>38</sup>

#### 1. Sistem Layanan Perpustakaan

Sistem layanan dibagi dua sistem, yaitu:

- a. Sistem Layanan Tertutup (*Closed acces System*)

Pada sistem tertutup, pegawai akan mengambilkan koleksi di rak dan peminjam mengisi sebuah formulir untuk menuliskan judul buku, pengarang dan nomor

---

<sup>37</sup> “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2007, 3–3, <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/2341>.

<sup>38</sup> SNI, “Standar Nasional Perpustakaan.”

panggil buku yang akan dipinjam. Menurut Bafadal, layanan tertutup adalah proses layanan dimana pengunjung perpustakaan tidak dipersilahkan memasuki ruangan perpustakaan, sehingga apabila pengunjung ingin mencari bahan-bahan pustaka harus melalui pegawai sirkulasi.<sup>39</sup>

b. Sistem Layanan Terbuka (*Open Acces System*)

Menurut Bafadal dalam Nugrahaini Nining, layanan terbuka adalah layanan yang memberikan kebebasan kepada para pengunjung perpustakaan untuk masuk ke ruang buku untuk memilih bahan pustaka yang akan dipinjam kemudian dibawa ke pegawai sirkulasi untuk dicatat dalam transaksi peminjaman. Hal ini menunjukkan bahwa sistem terbuka membebaskan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan. Pengguna juga bisa membuka dan melihat buku secara langsung, bila tidak cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama maupun mengambil yang berbeda.<sup>40</sup>

2. Hakikat Layanan Perpustakaan

Hakikat layanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan Darmono dalam jurnal Lia Yuliana adalah sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan;
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Nugrahaini Nining, "Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah."

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Lia Yuliana and Zulfah Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, no. 2 (2021): 53–68, <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.

### 3. Tujuan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Sedangkan, dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Sehingga, apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka maka perpustakaan tidak digunakan dengan semestinya.<sup>42</sup>

### 4. Jenis Layanan Perpustakaan Sekolah

Tercapainya perpustakaan sekolah dalam menunjang proses pembelajaran dilihat dari layanan yang tersedia pada perpustakaan tersebut. Layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan dalam tindakan nyata yang bersifat tidak dapat disentuh/diraba yang berpengaruh pada tindakan sosial. Sedangkan, layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan dalam mempersiapkan bahan koleksi pustaka yang dilakukan oleh pemberi jasa layanan perpustakaan (pustakawan) untuk membantu pemustaka dalam melayani kebutuhan yang diperlukan di perpustakaan. Pada perpustakaan terdapat berbagai jenis-jenis layanan perpustakaan, yaitu:

#### a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang disediakan pada proses administrasi, seperti pencatatan keluar masuk bahan koleksi pustaka yang dipinjam ataupun dikembalikan. Pada layanan sirkulasi kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan adalah mendata buku yang dipinjam ataupun yang dikembalikan, penentuan batas waktu pinjam atau perpanjang pada bahan pustaka,

---

<sup>42</sup> Lisda Rahayu, "Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan," n.d., 1–43.

pembuatan kartu anggota, pemberi peringatan bagi yang melanggar dan penarikan denda, peminjaman bahan pustaka dengan perustakaan lain, merapikan bahan pustaka apabila berantakan serta pembuatan data statistik peminjaman atau pengembalian bahan pustaka.<sup>43</sup>

b. Layanan Referensi

Referensi menurut KBBI adalah sumber, rujukan atau petunjuk. Menurut Hutchins dalam Nugrahaini Nining, layanan referensi merupakan layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka dalam menyediakan informasi referensi semudah mungkin yang bersifat pribadi dan langsung. Layanan referensi menyediakan berbagai koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori, buku tahunan dan lain sebagainya.<sup>44</sup>

c. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi adalah kegiatan layanan untuk mencari dokumen atau informasi yang pernah diterbitkan.<sup>45</sup>

d. Layanan koleksi

Layanan koleksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam memberikan layanan berupa jenis koleksi milik perpustakaan. Jenis koleksi perpustakaan yaitu layanan koleksi umum, layanan koleksi terbitan berkala, layanan koleksi digital, koleksi referensi, layanan koleksi khusus.<sup>46</sup>

e. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan

---

<sup>43</sup> Saleh, Abdul Rahman.(1994). "*Pelayanan Sirkulasi Dan Referensi*" . Bogor.: Institut Pertanian Bogor

<sup>44</sup> Nugrahaini Nining, "Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah."

<sup>45</sup> Rahayuningsih, "Pengelolaan Perpustakaan," *Pengelolaan Perpustakaan 1* (2007): 11.

<sup>46</sup> Ibid.

kegiatan membaca di perpustakaan. Fasilitas yang disediakan pada layanan ruang baca adalah kursi baca, meja baca, penerangan, dan lain sebagainya.<sup>47</sup>

f. Layanan perangkat dan multimedia

Layanan perangkat dan multimedia adalah layanan penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk mencari informasi.<sup>48</sup>

Berdasarkan jenis-jenis kegiatan layanan perpustakaan, dapat diketahui bahwa layanan tersebut sangat berkaitan erat dengan pemustaka. Hal ini dikarenakan adanya sebuah interaksi antarkeduanya dalam melayani kebutuhan pemustaka.

5. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan menurut yulia sari dalam jurnal Jaka Nugraha, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas perpustakaan berpedoman pada pelaksanaan layanan yang sesuai dengan karakteristik pada kualitas perpustakaan.<sup>49</sup> Adapun indikator kualitas layanan menurut Parasuraman dkk, meliputi:

- a. Bukti fisik, yaitu fasilitas dan peralatan yang bersifat nyata seperti gedung dan ruang.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya.
- c. Daya tanggap, yaitu keinginan untuk membantu dan merespon orang yang meminta bantuan secara cepat dan tepat.

---

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ibid.

<sup>49</sup> Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unes A" 10, no. 2016 (2022): 233-45.



- d. Jaminan, yaitu pengetahuan, rasa hormat pegawai dan kemampuannya dalam meyakinkan pelanggan agar dapat dipercaya
- e. Empati, yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan.<sup>50</sup>

Berdasarkan kualitas layanan tersebut, dalam jurnal Erika Safitri menyimpulkan kualitas layanan dalam aspek bidang perpustakaan, yaitu:

- a. Bukti fisik merupakan segala objek perpustakaan yang berbentuk nyata seperti gedung, fasilitas, koleksi perpustakaan, serta penampilan pemustaka.
- b. Keandalan yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya seperti ketepatan waktu dalam memberikan layanan.
- c. Daya tanggap, yaitu pustakawan memberikan layanan sesuai dengan keinginan untuk membantu dan merespon orang yang meminta bantuan secara cepat dan tepat.
- d. Jaminan, yaitu berupa sikap kesopanan, keamanan dan pengetahuan pustakawan yang mencakup komponen komunikasi, kompetensi, kredibilitas, sopan santun.
- e. Empati, yaitu sikap pustakawan tentang perasaan dalam memahami permasalahan yang dialami oleh pemustaka serta mengatasi keluhan pemustaka.<sup>51</sup>

Berdasarkan lima indikator kualitas layanan perpustakaan tersebut apabila perpustakaan maupun pustakawan mampu mengimplementasikannya dalam memberikan layanan yang prima, maka akan menciptakan sebuah persepsi ataupun pandangan terhadap layanan perpustakaan yang baik pada perpustakaan tersebut.

---

<sup>50</sup> Parasuraman A, Berry and Zeithaml, "Servqual." *Wiley Encyclopedia of Management*, (2015): 23-40.

<sup>51</sup> Erika Safitri and Padmono Wibowo, "Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Analisis Kepuasan Taruna Tingkat III POLTEKIP Terhadap Pelayanan" 8, no. 1 (2021): 158-68.

#### D. Standar Nasional Perpustakaan

Menurut Wirawan, standar perpustakaan adalah kesepakatan antara para pakar kepustakawanan mengenai kuantitas dan kualitas minimal semua aspek perpustakaan profesi kepustakawanan dan diterima oleh para pustakawan.<sup>52</sup> Berdasarkan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (2), standar nasional perpustakaan meliputi; 1) Standar Koleksi Perpustakaan; 2) Standar Sarana dan Prasarana; 3) Standar Pelayanan Perpustakaan; 4) Standar Tenaga Perpustakaan. Adapun penjelasan dari masing-masing standar, sebagai berikut:

##### 1. Standar Koleksi Perpustakaan

###### a. Jenis koleksi

Koleksi perpustakaan meliputi: 1) karya cetak (buku teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, dan buku referensi); 2) terbitan berkala (majalah, surat kabar); dan 3) audio visual, rekaman suara, rekaman video, sumber elektronik.

###### b. Jumlah koleksi

1) Perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan dalam berbagai bentuk media dan format paling sedikit: a) menyediakan koleksi buku teks wajib dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik dan pendidik. b) buku pengayaan dengan perbandingan 70% nonfiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 3 s.d. 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 s.d. 12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 s.d. 18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul, 19 - 7 - s.d. 27 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 judul.

---

<sup>52</sup> Maslachatus Shofi, "Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMK 1 Yogyakarta" (2013), <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/imre.12028/abstract>.

- 2) Perpustakaan menambah koleksi buku per tahun dengan ketentuan semakin besar jumlah koleksi semakin kecil persentase penambahan koleksinya (1.000 judul penambahan sebanyak 10%; 1.500 judul penambahan sebanyak 8%; 2.000 judul sampai dan seterusnya penambahan sebanyak 6%).
- 3) Perpustakaan melanggan paling sedikit 3 (tiga) judul majalah dan 3 (tiga) judul surat kabar.<sup>53</sup>

## 2. Standar Sarana dan Prasarana

Terdapat beberapa sarana dan prasarana perpustakaan, yaitu:

### a. Gedung dan Ruangan Perpustakaan

- 1) Luas gedung perpustakaan sekolah paling sedikit 0,4 m<sup>2</sup> x jumlah siswa, dengan ketentuan bila 3 s.d. 6 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 72 m<sup>2</sup>, 7 s.d. 12 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 144 m<sup>2</sup>, 13 s.d. 18 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 216 m<sup>2</sup>, 19 s.d. 27 rombongan belajar luas gedung paling sedikit 288 m<sup>2</sup>.
- 2) Pengaturan ruang secara teknis mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Area

Gedung/ruang perpustakaan paling sedikit meliputi:

- a) area koleksi;
- b) area baca;
- c) area kerja; dan

---

<sup>53</sup> SNP, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/ Madrasah Aliyah, Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, vol. 44 (Jakarta, 2017), <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.

d) area multimedia.

4) Sarana Perpustakaan

Menyediakan sarana perpustakaan disesuaikan dengan koleksi dan pelayanan, untuk menjamin keberlangsungan fungsi perpustakaan dan kenyamanan dengan memperhatikan pemustaka yang memiliki berkebutuhan khusus, seperti Tabel 2.1, sebagai berikut:

Tabel 2. 1  
Standar Nasional Perpustakaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No.	Jenis	Ratio	Deskripsi
1.	Perabot kerja	1 set/pengguna	Dapat menunjang kegiatan memperoleh informasi dan mengelola perpustakaan. Paling sedikit terdiri atas kursi dan meja baca pengunjung, kursi dan meja kerja pustakawan, meja sirkulasi, dan meja multimedia
2.	Perabot penyimpanan	1 set/perpustakaan	Dapat menyimpan koleksi perpustakaan dan peralatan lain untuk pengelolaan

			perpustakaan. Paling sedikit terdiri atas rak buku, rak majalah, rak surat kabar, lemari/ laci katalog, dan lemari yang dapat dikunci.
3.	Peralatan multimedia	1 set/perpustakaan	Paling sedikit terdiri atas 1 set komputer dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunikasi.
4.	Perlengkapan lain	1 set/perpustakaan	Minimum terdiri atas buku inventaris untuk mencatat koleksi perpustakaan, buku pegangan pengolahan untuk pengatalogan bahan pustaka yaitu bagan klasifikasi, daftar tajuk subjek dan peraturan pengatalogan, serta papan pengumuman.

## 5) Lokasi perpustakaan

Lokasi perpustakaan berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dilihat serta mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan.<sup>54</sup>

## 3. Standar Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan, sebagai berikut:

## a. Jam Layanan Perpustakaan

Perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit delapan jam per hari kerja.

## b. Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit meliputi: 1) Layanan sirkulasi; 2) Layanan referensi; dan 3) Layanan literasi informasi.<sup>55</sup>

Standar Pelayanan Perpustakaan diatur dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14, yaitu:

- 4) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka
- 5) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan
- 6) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Ibid.

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> SNI, "Standar Nasional Perpustakaan."

### 3. Standar Tenaga Perpustakaan

Jumlah tenaga perpustakaan

- 1) Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan paling sedikit 1 (satu) orang.
- 2) Bila perpustakaan sekolah/madrasah memiliki lebih dari enam rombongan belajar, maka sekolah diwajibkan memiliki tenaga perpustakaan sekolah paling sedikit 2 (dua) orang.
- 3) Kualifikasi tenaga perpustakaan sekolah paling rendah diploma dua di bidang ilmu perpustakaan. Pustakawan memiliki kualifikasi akademik paling rendah diploma dua (D-II) dalam bidang perpustakaan dari perguruan tinggi yang terakreditasi. Setiap orang yang memiliki kualifikasi akademik paling rendah diploma dua (D-II) di luar bidang perpustakaan dari perguruan tinggi yang terakreditasi dapat menjadi pustakawan setelah lulus pendidikan dan pelatihan bidang perpustakaan.
- 4) Tenaga perpustakaan berhak atas penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial serta pembinaan karier sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas.<sup>57</sup>

### E. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan terhadap kondisi yang ada dimana dugaan itu disimpulkan dari hasil pemikiran awal dari pemahaman sementara.<sup>58</sup> Menurut Hadi dalam jurnal Mahmudi

---

<sup>57</sup> SNP, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah.

<sup>58</sup> Chairul; Mahmudi Amriyah Mahmudi, "Korelasi Antara Kedisiplinan Dan Prestasi Belajar Peserta Didik Di Mi Nurul Amal (Kecamatan Gedung Meneng Kabupaten Tulang Bawang)," *Terampil: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 2, no. Vol 2, No 1 (2015): TERAMPIL (2015): 50–67,

menyatakan bahwa hipotesis adalah dugaan yang berkemungkinan benar dan salah. Hipotesis akan ditolak jika salah satu palsu dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkannya.<sup>59</sup> Berdasarkan kajian teori diatas, maka, hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat hubungan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan

H0 : Tidak terdapat hubungan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan





## DAFTAR RUJUKAN

- Amriyah Mahmudi, Chairul; Mahmudi. “Korelasi Antara Kedisiplinan Dan Prestasi Belajar Peserta Didik Di Mi Nurul Amal (Kecamatan Gedung Meneng Kabupaten Tulang Bawang).” *Terampil: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 2, no. Vol 2, No 1 (2015): TERAMPIL (2015): 50–67. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/terampil/article/view/1281>.
- Annur, S, and A Hawi. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan PTAIS Di Sumatera Selatan,” 2015, 1–43. <https://core.ac.uk/download/pdf/267946542.pdf>.
- Apri, Eza Putri. “Strategi Guru Pembimbing Dalam Mmembentuk Persepi Positif Siswa Tentang Kegiatan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di MTsN 1 Lembah Gumanti.” IAIN Bukit Tinggi, 2016.
- Apriyani, Desi, Edi Harapan, and Houtman Houtman. “Manajemen Perpustakaan Sekolah Dasar.” *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 6, no. 1 (2020): 43–54. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v6i1.4103>.
- Asmawardah. “Pelayanan Perpustakaan (Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan).” *Sosialisasi “Pengelola Perpustakaan Secara Profesional,”* 2018, 1–14. <http://idr.uin-antasari.ac.id/10284/>.
- Asqalani, Al Imam Al Hafidz Ibnu Hajar, Amiruddin, and Abu Rania. *Fathul Baari Jilid 14 : Penjelasan Kitab Shahih Al Bukhari / Al Imam Al Hafidz Ibnu Hajar Al Asqalani*. Edited by Abu Rania. Jakarta: Pustaka Azzam, 2010. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=11610>.
- Baqi, Muhammad Fu’ad Abdul. “Shahih Bukhori Muslim.” *PT Elex Media Komputindo*, no. 1 (2017): 104–1130. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Belling Siregar. “Analisis Ketersediaan Koleksi Di Perpustakaan STIKes IMELDA Medan.” *E-Journal.Sari-Mutiara.Ac.Id* 1, no. 1 (2018): 47–56. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/jnli/article/view/275>.
- Cahyani, Ermi. “Kusioner Terbuka Perpustakaan SMAn 1 Way Jepara

- Google Formulir,” n.d.

- Chayani, Tiara, Moh. Taufik Hidayat, and Moh. Sutarjo. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.” *Jurnal Publika Unswagati Cirebon* 7, no. 1 (2019): 51–67.
- Eli, Safitri. “Sugiyanto, ‘Kinerja Layanan Perpustakaan Umum Badan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,’” 2014, 1–106.
- Fadhli, Rahmat, Meilina Bustari, Aris Suharyadi, and Fery Muhamad Firdaus. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Teori Dan Praktik. Pena Persada*, 2021. [https://www.researchgate.net/profile/Rahmat-Fadhli/publication/355474544\\_Manajemen\\_Perpustakaan\\_Sekolah\\_Teori\\_dan\\_Praktik/links/6172544c435dab3b7594b951/Manajemen-Perpustakaan-Sekolah-Teori-dan-Praktik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rahmat-Fadhli/publication/355474544_Manajemen_Perpustakaan_Sekolah_Teori_dan_Praktik/links/6172544c435dab3b7594b951/Manajemen-Perpustakaan-Sekolah-Teori-dan-Praktik.pdf).
- Handoyo, Mokhamad Zakaria Eko, Muhamad Burhanudin, and Amalia Rahmadhani. “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan ‘Rumah Ilmu’ Universitas Negeri Semarang.” *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 1 (2021): 128–40. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>.
- Handoyo, Niko, Albert Kriestian, and Novi Adhi. “Jurnal Ekonomi Dan Bisnis” 23, no. 1 (2020): 149–72.
- Junaeti. “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Pekalongan Masa Pandemi.” *Jurnal Kajian Kepustakawanan* 3, no. 1 (2021): 51–64. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna>.
- Kemdikbud. “Data 18 SMA Favorit Di Kab,” 2022. <https://www.kemdikbud.co.id/data/data-18-sma-favorit-di-kab-lampung-timur/#!>
- Mashud, Ana Rizka, and Rita Octari Dewi. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.” *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2022): 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>.
- Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2015): 113–19.

- Nahriyah, Lyyin. "Confirmatory Factor Analysis (Cfa) for Measuring Environmental Health Risk in South Sulawesi Archipelago," 2015, 6–11. <https://repository.its.ac.id/60003/1/1312030007-Non-Degree.pdf>.
- Najah, Naila Alfin. "Hubungan Dukungan Sosial Dengan Tingkat Stres Di Sekolah Pada Siswa Akselerasi MAN Denanyar Jombang." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2015): 65–67. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/1578>.
- Nugraha, Jaka. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus Di Perpustakaan Unes A" 10, no. 2016 (2022): 233–45.
- Nugrahini Nining. "Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah." *SMP Laboratorium UM*, 2016, 1–17. <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/MANAJEMEN-LAYANAN-PERPUST-SMP-LAB-2016.pdf>.
- Nurtjahjanti, Harlina. "Hubungan Antara Persepsi Terhadap Harga Dan Kualitas Produk Dengan Minat Membeli Produk Fashion Onlineshop Di Facebook Pada Mahasiswa Politeknik X Semarang." *Jurnal Psikologi Undip* 11, no. 2 (2012): 8. <https://doi.org/10.14710/jpu.11.2.8>.
- Paradikma, Githa. "Persepsi Mahasiswa KKI IAIN Samarinda Terhadap Implementasi Islam Moderat." *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran* 6, no. 1 (2019): 11–20. <https://doi.org/10.21093/twt.v6i1.2037>.
- Parasuraman A, Berry, Dan, and Zeithaml. "Servqual." *Wiley Encyclopedia of Management*, 2015, 1–1. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>.
- Pinaryo. "Persepsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Program Kewirausahaan Mahasiswa." *Aristo* 2, no. 2 (2014): 53. <https://doi.org/10.24269/ars.v2i2.22>.
- Rahayu, Lisda. "Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan," n.d., 1–43.
- Rahayu, Sri. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." *Buletin Perpustakaan*, no. 57 (2017): 103–10.
- Rahayuningsih. "Pengelolaan Perpustakaan." *Pengelolaan Perpustakaan* 1 (2007): 11.
- Raihan. "Metodologi Penelitian." *Journal of Chemical Information*

- and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Rella, Vinda Fasa, and Desriyeni Desriyeni. “Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan SMAN 2 Harau Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.” *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 8, no. 1 (2019): 456. <https://doi.org/10.24036/107448-0934>.
- Safitri, E. “Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa.” *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2017, 1–17. <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ikhtibar/article/view/3246%0Ahttps://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/ikhtibar/article/download/3246/1723>.
- Safitri, Erika, and Padmono Wibowo. “Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Analisis Kepuasan Taruna Tingkat III POLTEKIP Terhadap Pelayanan” 8, no. 1 (2021): 158–68.
- Shofi, Maslachatus. “Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMK 1 Yogyakarta,” 2013. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/imre.12028/abstract>.
- Sianipar, Marlina. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan,” 2019.
- Simamora, Bilson. “Panduan Riset Perilaku Konsumen.” Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008. <http://books.google.com/books?id=pAfxNu7FFCYC&pgis=1>.
- SNI. “Standar Nasional Perpustakaan.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2011, 59.
- SNP. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/ Madrasah Aliyah. Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Vol. 44. Jakarta, 2017. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.
- Sr, and Rifky Iyono. “Pengaruh Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Utama Terhadap Persepsi Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta” 15, no. 2 (2019): 9–25.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&d.” *Alfabeta, CV.*, 2017.
- “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 3–3, 2007.

<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/2341>.

- Yuliana, Lia, and Zulfa Mardiyana. "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan." *Jambura Journal of Educational Management*, no. 2 (2021): 53–68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.
- Yunita, Irva, Rizka Pitri, dan Mezan El-Khaeri Kesuma. "N-JILS Evaluasi Repositori UIN Raden Intan Lampung Dengan Evaluation of Raden Intan Lampung State Islamic University" 4, no. 1 (2021): 61–74.

