

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN
SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**

Oleh

**M. GIBRAN
NPM : 2261020026**



Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN
SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Mendapatkan Gelar S.IP dalam Prodi Ilmu Perpustakaan
dan Informasi Islam

Oleh:

**M. Gibran
NPM: 2261020026**

Program Studi: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Pembimbing :

**Pembimbing I : Aghesna Rahmatika Kesmua, M.Si
Pembimbing II : Rahmat Iqbal M.IP**

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Gibran
NPM : 2261020026
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Adab

Menyatakan artikel Ilmiah yang berjudul ***“Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung”***. adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Bandar Lampung, 27 Juli 2026

Penulis,



M. Gibran

NPM. 2261020026



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Artikel : “Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung”
Nama : M. Gibran
NPM : 2261020026
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Adab

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan Dalam Sidang
Munaqosyah di Fakultas Adab Universitas Islam Negeri
Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Aghesna Rahmatika Kesuma, M.Si.
NUPTK. 4954765666220012

Rahmat Iqbal, S.IP., M.IP.
NUPTK. 2447768669137062

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Irva Yunita, S.Hum., M.IP.
NIP.199103172020122013



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Artikel dengan judul “Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung”, disusun oleh M. Gibran, NPM 2261020026 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Senin, 27 Juli 2026.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang : Dr. Ahmad Basyori, M.Pd.I. (.....)

Sekretaris : Rizka Pitri, M.Si. (.....)

Penguji Utama : Dr. Eni Amaliah, S.Ag.,SS.,M.Ag. (.....)

Penguji Pendamping I : Aghesna Rahmatika Kesuma, M.Si. (.....)

Penguji Pendamping II : Rahmat Iqbal, S.IP., M.IP. (.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab**

Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I
NIP. 199002172015031004

MOTTO

وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

“Dan berbuat baiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik..”
(QS. Al-Baqarah [2]:195)



PERSEMBAHAN

Artikel Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

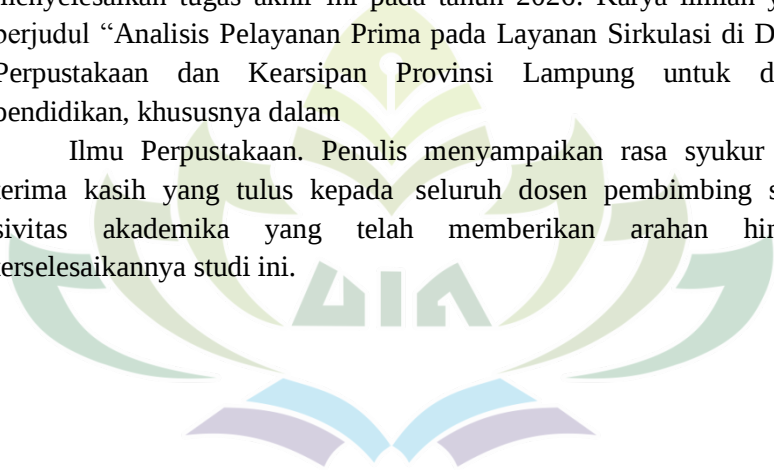
1. Kedua orang tua saya yakni ibu Utami Dewi dan Ayah Ibnu Suud tercinta Yang senantiasa mendo'akan, memberikan ridha dan kasih sayang yang tiada henti, menasihati dengan penuh kesabaran, serta dukungan yang luar biasa dalam proses penulisan artikel ini. Semoga setiap huruf dalam artikel ini menjadi bukti kecil atas besarnya cinta dan perjuangan kalian.
2. Kepada kedua kakak saya Jefri Bahtiar dan Muhammad Risky. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan nya selama di perkuliahan ini. Semoga bisa menjadi contoh yang baik, dan kelak dapat meraih cita-cita dengan usaha dan doa.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing dan mengajar saya serta memberi arahan, kritik dan dukungan kepada saya dengan penuh keikhlasan sehingga saya bisa menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga Bapak dan Ibu diberikan kesehatan dan ilmu yang kalian beri kepada saya menjadi bermanfaat.
4. Seluruh keluarga besar saya yang berada di Kedaton yang telah memberikan semangat dan selalu mendoakan saya, serta memberikan motivasi dan memberikan arahan kepada saya.

RIWAYAT HIDUP

M. Gibran lahir di Bandar Lampung, Kecamatan Kedaton, Kelurahan Surabaya pada tanggal 5 April 2004. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Ibnu Suud dan Ibu Utami Dewi. Riwayat pendidikan formal penulis dimulai dari pendidikan dasar di SDN 02 Labuhan Ratu. Penulis melanjutkan pendidikan menengah di SMP 29 Bandar Lampung (lulus tahun 2019) dan SMK 1 Bandar Lampung (lulus tahun 2022). Pada tahun yang sama, penulis diterima di Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Adab, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Berkat dedikasi dan ketekunan yang tinggi, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini pada tahun 2026. Karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung untuk dunia pendidikan, khususnya dalam

Ilmu Perpustakaan. Penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang tulus kepada seluruh dosen pembimbing serta sivitas akademika yang telah memberikan arahan hingga terselesaikannya studi ini.



KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum, Warahmatullahi Wabarakatuh
Alhamdulillahirobbil'alamin..*

Segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. karena dengan perantarnya kita mendapat nikmat Islam dan Iman.

Teriring rasa syukur atas nikmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini dengan judul "**Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung** ." sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S. IP) pada Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.

Penulisan artikel ini dapat terselesaikan berkat adanya bimbingan dari dosen yang sudah ditetapkan, dan juga berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaludin Z, M.Ag., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta.
2. Bapak Dr, Muhammad Afif Amirulloh, M.Pd.I MA. Selaku Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Irva Yunita, S.Hum. M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.
4. Kepada Pembimbing 1 Ibu Aghesna Rahmatika Kesuma dan Pembimbing 2 Bapak Rahmat Iqbal M.IP penulis sangat berterima kasih banyak atas semua pemikiran, arahan dan bimbingan serta kebijaksanaan meluangkan waktu kepada penulis untuk menyelesaikan artikel ilmiah ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan dan informasi Islam Fakultas Adab yang telah ikhlas mengajarkan ilmu-ilmunya dan banyak berjasa mengantarkan penulis untuk mengetahui arti

entingnya sebuah ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan arahan dan pelayanan dengan baik. Kedua orang tua tercinta ibu Utami Dewi dan ayah Ibnu Suud yang selalu memberikan nasihat kepada saya dan memberikan bimbingan, dukungan selama perkuliahan, serta senantiasa memberikan kasih sayangnya yang tidak akan pernah ternilai harganya dan selalu memberikan dorongan serta pengertiannya selama masa studi di UIN Raden Intan Lampung.

6. Teman-teman seperjuangan saya Di Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam angkatan 22 yang telah menemani penulis kurang lebih selama 4 Tahun dibangku kuliah dari semester awal hingga akhir berjuang mencari ilmu bersama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses dan berguna serta bermanfaat bagi banyak orang dan selalu dijalan yang Allah SWT.
7. Kakak tingkat dan adik tingkat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan saran yang sangat membantu, serta dukungan moral yang tak terhingga selama masa perkuliahan saya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 ARTIKEL ILMIAH.....	 1
Abstrak	1
Pendahuluan	2
Metode Penelitian.....	8
Hasil dan Pembahasan.....	9
Kesimpulan	18
DAFTAR RUJUKAN	20
 LAMPIRAN.....	 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Dengan Pustakawan 1.....	23
Lampiran 2 Wawancara Dengan Pustakawan 2.....	23
Lampiran 3 Wawancara Dengan Pustakawan 3.....	23
Lampiran 4 Wawancara Dengan 7 Pemustaka	24
Lampiran 5. Lembar Transkrip Wawancara	25
Lampiran 6. Lembar LOA	76
Lampiran 7. Lembar Bukti publikasi Jurnal	77
Lampiran 8. Hasil Turnitin	78



Analisis Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

M. Gibran*; Aghesna Rahmatika Kesuma; Rahmat Iqbal

¹Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung

*Corresponding author. Email: pgibran612@gmail.com

ABSTRACT

Circulation services are among the services that most frequently involve direct interaction with library users; consequently, the quality of these services significantly shapes the library's overall image. This study aims to describe and analyze the quality of circulation services at the Lampung Province Library and Archives Agency, drawing on Vincent Gaspersz's theory, which encompasses five aspects: service timeliness, service accuracy, courtesy and friendliness, responsibility, and ease of access to services. A descriptive qualitative method was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the circulation services at the Lampung Province Library and Archives Agency have generally implemented high-quality service standards effectively. Nevertheless, there remain areas for improvement, specifically regarding the consistency of staff friendliness, the equitable dissemination of information concerning sanction policies, and the consistent availability of staff throughout operating hours.

Keywords : *Excellent service, Circulation service, Library*

ABSTRAK

Di antara berbagai jenis layanan perpustakaan, layanan sirkulasi menjadi salah satu yang paling intensif bersentuhan langsung dengan pemustaka, sehingga mutu pelayanannya turut membentuk citra perpustakaan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan sekaligus mengkaji penerapan pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, dengan mengacu pada lima dimensi menurut Vincent Gaspersz, yakni ketepatan waktu layanan, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam memperoleh layanan. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa prinsip pelayanan prima sudah memadai. Kendati demikian, sejumlah aspek masih memerlukan penguatan, di antaranya konsistensi keramahan petugas, pemerataan penyampaian informasi terkait kebijakan sanksi, serta ketersediaan petugas yang merata pada setiap jam operasional layanan.

Kata Kunci :Pelayanan prima, Layanan sirkulasi, Perpustakaan



Pendahuluan

Sulistyo-Basuki menjelaskan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku.¹ Setelah ditambah awalan per dan akhiran an

¹ Abror K, "Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen," *Doctoral dissertation, Ilmu Perpustakaan*, 2002, 1–64.

menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal istilah Library yang berasal dari bahasa latin, yaitu liber atau libri yang artinya buku. Dalam Bahasa Belanda disebut bibliothek, Jerman dikenal dengan bibliothek, Perancis disebut bibliotheque, Spanyol dan Portugis dikenal dengan bibliotheca.² Adapun menurut wasita dalam³ perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber belajar yang sangat penting untuk dimiliki di sekolah.

Sebagai lembaga pusat informasi, perpustakaan dituntut untuk dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang kian beragam.⁴ Kenyataannya, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya terlayani oleh fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan. Kondisi inilah yang semestinya menjadi perhatian pustakawan, agar mampu berperan sebagai penyedia akses terhadap informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya dalam konteks pendidikan nasional. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan umum didefinisikan sebagai perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai wadah belajar sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, jenis kelamin, suku bangsa, ras, maupun status sosial ekonomi. Minat baca yang telah tertanam pada seseorang akan mempermudahnya beradaptasi terhadap dinamika global serta berbagai kebutuhan hidup yang terus berkembang. Dengan kata lain, tingkat budaya membaca masyarakat dapat dijadikan indikator kemajuan suatu bangsa.⁵

Perpustakaan juga menjadi salah satu unit yang menyediakan jasa layanan informasi. Meskipun lembaga ini bersifat nonprofit oriented, namun perpustakaan harus mampu memenuhi kepuasan

² Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, "Pengertian perpustakaan dan dasar-dasar manajemen perpustakaan," *Manajemen Perpustakaan* 45 (2014).

³ Nurnida Usholicchah et al., "Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar," *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 4 (2024): 614–23.

⁴ Adzkiyah Mubarakah, "Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebagai ruang publik dalam menghadapi masyarakat informasi," *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 14, no. 1 (2026): 1–21.

⁵ Aisyah Nur Azizah, Syamsuddin Mal, dan Nurkaidah Nurkaidah, "Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur," *Journal of Public Service* 3, no. 2 (2024): 73–78, <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.2908>.

penggunanya. Salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan penggunanya dapat dilakukan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna melalui koleksi yang disediakan.⁶

Layanan sirkulasi artinya perputaran koleksi, yaitu dipinjam ke luar, dikembalikan, dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi.⁷ Dengan demikian pengertian layanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepatwaktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Maka dari itu salah satu berinteraksi langsung dengan pemustaka. Layanan ini mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.⁸ Proses yang diperlukan untuk meminjam buku dan bahan bacaan lainnya dikenal sebagai pelayanan sirkulasi. Ini mencakup pendaftaran anggota perpustakaan, pemberian pinjaman, prosedur perpanjangan dan pengembalian buku yang jatuh tempo, tanggapan terhadap permintaan pembaca, reservasi, dan layanan tambahan. Karena intensitas interaksinya yang tinggi, kualitas pelayanan prima pada layanan sirkulasi sangat menentukan citra perpustakaan secara keseluruhan di mata pemustaka.⁹ Proses pelayanan sirkulasi memiliki hubungan yang erat dengan pustakawan karna berinteraksi dengan para pemustaka, seorang pustakawan harus melayani pemustaka dengan baik dalam peminjaman, pengembalian, dan penelusuran koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.¹⁰ Maka dari itu Layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat vital dalam membentuk citra perpustakaan.

⁶ Irva Yunita dan Rahmat Iqbal, "Kompetensi Pustakawan Dalam Melakukan Seleksi Koleksi Perpustakaan," *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 44–58, <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8863>.

⁷ Anggun Darya Misaleha, "Penerapan Otomasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Pusat Uin Raden Intan Lampung," *Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG*, 2026.

⁸ Siti Nur Azizah, "Analisis tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini," *Jurnal Kajian Perpustakaan*, 39 (2025): 1–13.

⁹ Teguh Yudi Cahyono, "Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan," *Jurnal Pustakawan Universitas Negeri Malang.*, <https://lib.um.ac.id/Diakses> 15 (2017): 13.

¹⁰ Isran Elnadi, "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Journal of Librarianship and Information Science* 2, no. 1 (2022): 35–42.

Penerapan layanan prima merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal.¹¹ Layanan perpustakaan juga merupakan sebuah proses menyebarluaskan segala bentuk informasi yang bersifat global tentang maksud layanan perpustakaan namun konsepnya masih terlalu abstrak untuk dipahami pada saat ini.¹² Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau kelompok orang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/ pihak yang memerlukan. Pelayanan unggul adalah kualitas pelayanan yang sepenuhnya memenuhi atau bahkan melebihi standar harapan yang diinginkan oleh pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka merupakan fungsi dari kualitas pelayanan prima.¹³

Peran pustakawan sebagai penghubung utama antara perpustakaan dan pengguna sangatlah vital dalam memastikan keberhasilan pelayanan perpustakaan.¹⁴ Sebagai profesional yang mengelola sumber daya informasi, pustakawan bertanggung jawab untuk membantu pengguna menemukan, mengakses, dan memanfaatkan informasi yang tersedia secara efektif. Pustakawan bukan hanya sekadar penyedia informasi, tetapi juga fasilitator yang menghubungkan pengguna dengan pengetahuan, keperluan yang diperlukan untuk meraih target akademik dan profesional. Dalam praktik sehari-hari, pustakawan berperan sebagai jembatan antara koleksi perpustakaan dan kebutuhan informasi pemustaka.¹⁵

¹¹ Abdurrasyiid Ridla et al., “Urgensi Penerapan User Experience dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan,” *Jurnal Pustaka Budaya* 12, no. 2 (2025): 143–56.

¹² Anis Zohriah, Rijal Firdaos, dan Muslihat Muslihat, “Strategi Manajemen Perpustakaan dan Layanan Pemustaka,” *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 11 (2023): 8467–72, <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.2610>.

¹³ Annisa Susinta dan Jajang Nursupian, “Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri),” *jurnal perpustakaan* 16, no. 1 (2025): 105–17, <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol16.iss1.art10>.

¹⁴ Joko Santosa, “Peran Pustakawan dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Perpustakaan,” *Buletin Perpustakaan* 4, no. 1 (2021): 15–34.

¹⁵ Fauzi Unyil, “Peran kecerdasan emosional pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan,” *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan* 4, no. 2 (2025): 59–71.

Dinas Perpustakaan Daerah (sering disingkat Dispusip/Perpusda) adalah instansi pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, atau kota) yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas ini berfungsi sebagai pusat literasi, pengelolaan arsip, serta penyedia layanan bahan pustaka untuk meningkatkan minat baca masyarakat secara gratis dan prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima pada perpustakaan, petugas perlu menyediakan layanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung. Namun berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa indikasi bahwa pelayanan pada layanan sirkulasi belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan prima. Beberapa pemustaka yang diwawancarai pada saat observasi awal mengungkapkan bahwa pustakawan masih kurang ramah dalam melayani, serta terdapat kondisi di mana petugas tidak berada di loket layanan pada jam operasional berlangsung. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek kesopanan dan keramahan serta kepastian waktu pelayanan yang merupakan indikator penting dalam pelayanan prima menurut Gaspersz.

Menurut Vincent, Gazprez layanan prima harus memenuhi 5 aspek penting seperti “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”¹⁶ Pada aspek kepastian waktu pelayanan yaitu artinya pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dalam konteks perpustakaan hal ini dapat dilihat dari ketepatan jam buka layanan sirkulasi dan kecepatan petugas dalam memproses peminjaman maupun pengembalian koleksi. Kedua, akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan misalnya ketepatan pencatatan data peminjam, ketepatan informasi ketersediaan koleksi, dan ketepatan perhitungan denda keterlambatan. Ketiga, kesopanan dan keramahan, yaitu petugas harus bersikap sopan dan ramah dalam berinteraksi dengan pemustaka contohnya menyapa pemustaka dengan baik, menggunakan bahasa yang santun, dan melayani dengan senyum. Keempat, tanggung

¹⁶ Kaleb Bernard Patolenganeng dan Rina Juwita, “Fungsi Kehumasan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dalam Mencapai Pelayanan Prima,” *Journal Of Social Science Research* 12, no. 2 (2024): 135–45.

jawab, yaitu petugas bertanggung jawab penuh terhadap setiap layanan yang diberikan misalnya memastikan koleksi yang dipinjamkan dalam kondisi baik dan menyelesaikan setiap keluhan pemustaka hingga tuntas. Kelima, kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu prosedur layanan tidak menyulitkan pemustaka contohnya prosedur peminjaman yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan birokrasi yang berbelit-belit. Pada penelitian ini teori layanan prima Vincent Gaspersz yang mencakup beberapa aspek seperti ketepatan, kecepatan, keramahan, kesopanan, dan kenyamanan dalam memberikan layanan. Aspek-aspek tersebut menjadi tolok ukur atau indikator untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan pada layanan sirkulasi sudah memenuhi standar prima atau belum.

Bedasarkan hal tersebut penelitian ini berfokus pada layanan prima di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Dan Sub Fokus penelitian ini adalah pelayanan prima menurut vincent gazpes. Dan tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan mengevaluasi pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Maka dari itu teori pelayanan prima vincent gazpes digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini.

Kajian terdahulu terkait pelayanan prima pada layanan sirkulasi pernah dilakukan oleh Dhea Hilda Maharani, dengan fokus pada penerapan pelayanan prima pada layanan wisata pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.¹⁷ Penelitian tersebut bertujuan mendeskripsikan bagaimana pelayanan prima diterapkan pada program wisata perpustakaan di instansi yang bersangkutan, dengan titik berat pembahasan pada pelaksanaan program wisata pustaka itu sendiri. Selain itu, terdapat pula penelitian lain yang menyoroti kinerja pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan. Penelitian yang dilakukan oleh Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani berjudul *Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di*

¹⁷ Dhea Hilda Maharani dan Susi Hardjati, "Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan" 10, no. 1 (2025): 43–49.

Perpustakaan IAIN Purwokerto berfokus pada bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) mampu mendukung terciptanya layanan prima di perpustakaan melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan prima sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sistem informasi dan efektivitas manajemen organisasi dalam mendukung proses pelayanan perpustakaan.¹⁸

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut lebih banyak mengkaji layanan perpustakaan secara luas atau berfokus pada jenis layanan tertentu, seperti layanan wisata pustaka. Sejauh ini, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji penerapan pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Kekosongan inilah yang menjadi pembeda sekaligus posisi kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan baru mengenai Pelayanan prima di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi lampung. Dan dapat menjadi sumber pada penelitian yang terkait khususnya yang berkaitan dengan judul.

Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.¹⁹ pemilihan metode ini dianggap tepat karena pendekatan kualitatif mampu menangkap makna dan menjawab fenomena.²⁰ Subjek penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi lampung. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 3 pustakawan dan 7 pemustaka. Untuk informan pustakawan menggunakan purposive sampling dengan kriteria

¹⁸ Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani, "Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain Purwokerto," *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2, no. 2 (2019): 223–39.

¹⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 2020.

²⁰ Dellia Annasthasya et al., "Metodologi penelitian kualitatif: Tinjauan literatur dalam konteks pendidikan," *Jurnal Ilmiah Multidisipin* 3, no. 7 (2025): 423–29.

petugas yang bertugas langsung di layanan sirkulasi sementara untuk informan pemustaka digunakan accidental sampling yakni pemilihan informan berdasarkan ketersediaan dan kesediaan pemustaka yang ditemui pada saat penelitian berlangsung. Nama informan dalam penelitian ini disamarkan untuk menghormati privasi. Demografi informan selanjutnya ditampilkan pada gambar 1 berikut.

Kode	Status	Jenis Kelamin
IPW1	Pustakawan	Perempuan
IPW2	Pustakawan	Perempuan
IPW3	Pustakawan	Perempuan
IP1	Pemustaka	Perempuan
IP2	Pemustaka	Perempuan
IP3	Pemustaka	Perempuan
IP4	Pemustaka	Perempuan
IP5	Pemustaka	Laki-Laki
IP6	Pemustaka	Laki-Laki
IP7	Pemustaka	Laki-Laki

Gambar 1. Demografi informan

Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik wawancara semistruktur, berpedoman pada instrumen wawancara yang dikembangkan mengacu pada teori pelayanan prima dari Vincent Gaspersz. Teori tersebut selanjutnya dijabarkan ke dalam sejumlah indikator operasional, meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam mengakses layanan.²¹ Adapun analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, yang terdiri atas tahap reduksi data, penyajian data secara naratif, hingga penarikan kesimpulan.²² Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan serta melakukan pengecekan silang terhadap tingkat kepercayaan informasi

²¹ Patolenganeng dan Juwita, "Fungsi Kehumasan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dalam Mencapai Pelayanan Prima."

²² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

yang diperoleh dari pustakawan sebagai pihak penyedia layanan sirkulasi maupun pemustaka sebagai pihak penerima layanan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara yang sudah diperoleh lalu dianalisis berdasarkan teori vincent gazpes yang telah dijelaskan. Beberapa aspek teori yang sudah dijelaskan tersebut digunakan sebagai kerangka analisis. Kelima aspek tersebut meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam memperoleh layanan.

Kepastian Waktu Pelayanan

Kepastian waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan prima. Berdasarkan teori Vincent Gaspersz, kepastian waktu pelayanan mencakup kejelasan jam operasional, kecepatan proses pelayanan, serta konsistensi layanan dalam beroperasi sesuai jadwal.

jam operasional layanan sirkulasi di Kearsipan Lampung telah ditetapkan secara jelas. IPW1 menyatakan bahwa layanan sirkulasi beroperasi dari hari Senin hingga Kamis pada pukul 08.00 hingga 16.00, sementara pada hari Jumat sebagian petugas menerapkan sistem work from home (WFH), dan pada hari Sabtu layanan dibuka hingga pukul 12.00. Hal ini diperkuat oleh keterangan IPW2 dan IPW3 yang menyampaikan jam operasional yang serupa, yakni Senin–Kamis pukul 08.00–16.00, Jumat pukul 08.00–13.00, dan Sabtu pukul 08.00–12.00. Terkait kecepatan proses peminjaman dan pengembalian koleksi, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa proses tersebut berlangsung sangat cepat berkat dukungan sistem digital. IPW1 menjelaskan bahwa proses peminjaman maupun pengembalian tidak membutuhkan waktu hingga lima menit karena menggunakan sistem barcode otomatis. IPW2 menyebutkan durasi layanan kurang lebih satu menit, sedangkan IPW3 menyatakan proses selesai dalam waktu tidak lebih dari lima menit selama tidak ada kendala teknis.

“Untuk peminjaman relatif, Jika pengunjung sudah dapat buku yang diinginkan otomatis langsung ke meja sirkulasi, prosesnya ga sampai 5 menit. Karena kita hanya memasukkan barcode kemudian kita input barcodenya kemudian keluar data buku dan pemustakanya langsung kita proses. “ (IPW1)

Pernyataan dari pihak pustakawan tersebut sejalan dengan pengalaman yang disampaikan oleh para pemustaka. IP1 menyatakan bahwa kecepatan peminjaman sudah sesuai karena petugas yang berjaga cukup dan proses tidak memakan waktu lama. IP2 mengonfirmasi bahwa pustakawan selalu memeriksa proses dengan teliti dan melayani dengan cepat. IP6 bahkan menyatakan rasa salutnya atas kecepatan pelayanan yang diberikan, sementara IP7 menyebut proses peminjaman dan pengembalian berlangsung sangat cepat.

"Oh kalau itu menurut saya sangat cepat , karena pernah beberapa kali minjem buku disini, dilayanin sama pustakawannya itu ya cepat lah, nggak berlama – lama .” (IP6)

Dalam hal konsistensi operasional, sebagian besar informan pemustaka menyatakan bahwa layanan beroperasi sesuai jadwal. Beberapa pemustaka menyatakan tidak pernah mengalami layanan yang tidak beroperasi sesuai jadwal. Namun demikian, terdapat beberapa catatan dari beberapa informan pernah melihat kondisi di mana pustakawan tidak berada di lokasi.

Berdasarkan hasil wawancara, aspek kepastian waktu pelayanan di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung secara umum sudah berjalan dengan baik. Jam operasional telah ditetapkan secara jelas dan proses pelayanan berlangsung cepat berkat penggunaan sistem digital. Meskipun demikian, terdapat catatan minor terkait ketersediaan petugas pada jam-jam tertentu yang perlu mendapat perhatian agar konsistensi pelayanan dapat terus terjaga.

Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan ketepatan dan kebenaran informasi yang diberikan kepada pemustaka, termasuk ketepatan pencatatan data peminjaman, keakuratan informasi ketersediaan

koleksi, solusi yang diberikan ketika koleksi tidak tersedia, serta transparansi informasi mengenai sistem sanksi keterlambatan pengembalian.

Dalam hal pencatatan data peminjaman, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa prosedur pencatatan telah dilakukan secara digital melalui sistem yang disebut InlisLite. IPW1 menjelaskan bahwa dengan sistem otomatis tersebut, seluruh data pemustaka dan koleksi sudah tersimpan dalam sistem sehingga input data dilakukan secara akurat melalui nomor anggota atau barcode buku. IPW3 menambahkan bahwa setelah proses input, petugas kembali melakukan pengecekan untuk memastikan data telah terinput dengan benar.

"Disini ada namanya InlisLite ini secara digital, siapapun yang meminjam sudah tercatat dan tersimpan di situ. Jadi kalau untuk memastikan itu seperti mengecek NIK-nya berapa dan barcode bukunya, dan kita cek lagi sudah terinput dengan baik. "(IPW3)

Terkait penyampaian informasi ketersediaan koleksi, pustakawan memanfaatkan komputer penelusuran atau OPAC (Online Public Access Catalog) sebagai media utama. IPW1 menerangkan bahwa melalui OPAC, pemustaka maupun petugas dapat menelusuri ketersediaan koleksi beserta lokasinya di rak. IPW3 menambahkan bahwa komputer penelusuran juga memungkinkan pencarian berdasarkan nama penulis maupun judul buku.

Ketika koleksi yang dicari tidak tersedia, pustakawan memberikan berbagai alternatif solusi. IPW1 memaparkan bahwa solusi yang diberikan bertingkat, mulai dari penelusuran langsung ke rak, mengarahkan ke perpustakaan digital (ePerpus Lampung), perpustakaan digital nasional (Perpusnas), hingga Indonesia OneSearch yang menghubungkan koleksi dari seluruh perpustakaan di Indonesia. IPW2 menyarankan pemustaka untuk mencari di perpustakaan lain seperti perpustakaan Universitas Lampung (Unila), UIN, atau Malahayati. Sementara IPW3 menyebutkan aplikasi perpustakaan digital Lampung sebagai alternatif peminjaman secara daring.

"Disini mempunyai perpustakaan digital, jadi bisa kita arahkan ke sana ke titik baca maupun ke ePerpus Lampung. Kalau misalnya di sana juga tidak tersedia, kita arahkan langsung ke perpustakaan digital Perpustakaan Nasional. "(IPW1)

Namun demikian, terdapat catatan dari IP5 yang menyatakan bahwa ketika buku yang dicari tidak ada, pustakawan tidak memberikan masukan atau rekomendasi alternatif koleksi lain. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur pemberian solusi di antara petugas.

"Sebenarnya aku udah pernah sih beberapa kali mencari buku dan bukunya itu tidak ada. Untuk pustakawan juga dia ya udah, cukup, kalau misalnya nggak ada buku ya udah, nggak dikasih masukan atau dorongan kayak buku lain gitu. "(IP5)

Mengenai sistem sanksi keterlambatan pengembalian, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa sistem denda berupa uang telah dihapuskan sejak tahun 2024. Sebagai gantinya, diberlakukan sistem suspen, yakni pemustaka yang terlambat mengembalikan buku tidak diperbolehkan meminjam koleksi selama jumlah hari yang sama dengan keterlambatannya. IPW3 menjelaskan informasi tersebut disampaikan kepada pemustaka sebelum proses peminjaman selesai. Di sisi lain, beberapa informan pemustaka seperti IP2 masih menyebutkan adanya denda uang, yang mengindikasikan bahwa informasi mengenai perubahan kebijakan belum tersampaikan secara merata kepada seluruh pemustaka.

Secara keseluruhan, aspek akurasi pelayanan di layanan sirkulasi sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik, terutama dalam hal pencatatan data digital dan penyediaan solusi alternatif koleksi. Namun, perlu adanya peningkatan konsistensi dalam pemberian solusi oleh seluruh petugas, serta upaya yang lebih sistematis dalam menyosialisasikan perubahan kebijakan sanksi kepada pemustaka.

Kesopanan dan Keramahan

Aspek mencakup cara petugas menyambut dan melayani pemustaka, ketersediaan standar operasional prosedur (SOP) yang

mengatur perilaku petugas, serta sikap petugas dalam menghadapi keluhan dan menggunakan bahasa komunikasi yang santun.

Seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa dalam melayani pemustaka, petugas menerapkan prinsip 3S, yakni senyum, sapa, dan salam. IPW1 menegaskan bahwa sebagai pelayanan publik, keramahan adalah hal yang mutlak diperlukan agar pemustaka merasa nyaman dan tidak segan untuk bertanya. IPW2 menyatakan bahwa petugas menyambut pemustaka dengan menanyakan kebutuhan mereka, sementara IPW3 menekankan penerapan 3S sebagai standar yang wajib diterapkan mengingat layanan publik kerap mendapat sorotan dari masyarakat.

"Itukan pelayanan publik, kita harus punya minimal 3S: senyum, sapa, salam. Kalau kita sudah ada senyumnya pasti orang kan seneng, terus kita sapa apa yang mereka butuhkan." (IPW1)

Pernyataan tersebut sebagian besar dikonfirmasi oleh para pemustaka. IP2, IP3, IP4, IP6, dan IP7 menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan dalam memberikan pelayanan. IP6 bahkan mengungkapkan tidak merasa sungkan untuk bertanya karena keramahan petugas. IP7 menyatakan petugas selalu menjawab pertanyaan dengan ramah disertai senyuman.

"Sopan iya, terus gesit ya, iya tadi perhatian tadi sih. Untuk ramah, ramah banget jadi saya nggak sungkan untuk nanya-nanya." (IP6)

Meskipun demikian, terdapat catatan dari IP1 yang menyebutkan bahwa meskipun mayoritas pustakawan ramah, ada beberapa petugas yang dinilai kurang ramah bahkan terlihat sibuk bermain gadget saat melayani. IP5 juga menyampaikan bahwa meskipun petugas bersikap baik, terkadang cara penyampaian informasi terasa membingungkan dan komunikasi antarpribadi terasa kurang.

"Petugas ramah tapi boleh ya, jujur ya, ada sih beberapa yang mungkin kurang ramah, salah satunya jadinya kurang nyaman. Tapi mayoritas pustakawannya ramah. (IP1)"

Terkait ketersediaan SOP, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa SOP pelayanan telah ada dan ditempel di area

layanan sirkulasi. IPW1 menyebutkan bahwa SOP tersebut mencakup tata cara pelayanan sirkulasi dan peminjaman, serta etika pustakawan yang sudah tertanam dalam diri masing-masing petugas. IPW3 menambahkan bahwa SOP juga menampilkan informasi waktu operasional dan output layanan.

Dalam menghadapi pemustaka yang menyampaikan keluhan, IPW1 dan IPW3 menyatakan bahwa pendekatan yang digunakan adalah pendekatan psikologis, yakni dengan menenangkan pemustaka terlebih dahulu sebelum mencari solusi atas permasalahan. IPW2 menegaskan bahwa sikap sabar dan ramah harus tetap dipertahankan meskipun menghadapi situasi yang sulit.

Mengenai penggunaan bahasa dalam berkomunikasi, seluruh informan pustakawan menyatakan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai bahasa utama. IPW3 menambahkan adanya keunikan lokal, yakni pada hari Kamis petugas mengenakan pakaian adat Lampung dan berkomunikasi menggunakan bahasa daerah Lampung bagi yang mampu, sebagai bagian dari pelestarian budaya daerah.

Secara keseluruhan, aspek kesopanan dan keramahan di layanan sirkulasi sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan prima. Namun, keseragaman sikap di antara seluruh petugas masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pemustaka.

Tanggung Jawab

Aspek tanggung jawab dalam teori Gaspersz berkaitan dengan bagaimana pustakawan merespons kesalahan dalam pelayanan, menerima masukan dari pemustaka, serta memastikan kondisi koleksi yang dipinjamkan dalam keadaan baik.

Dalam hal respons terhadap kesalahan pelayanan, IPW1 dan IPW3 menyatakan bahwa pendekatan yang dilakukan tetap berlandaskan empati dan sikap tenang. IPW1 menjelaskan bahwa jika kesalahan berasal dari pihak pustakawan, maka permintaan maaf disampaikan dan perbaikan segera dilakukan semaksimal mungkin. IPW3 menambahkan bahwa setiap kesalahan dicatat dan

dilaporkan kepada pembina sirkulasi untuk mendapatkan tindak lanjut.

"Jika jadi kesalahan dari kita, meminta maaf otomatis ya, kemudian kita perbaiki semaksimal mungkin biar kesalahan itu tidak terulang lagi, seminimal mungkin kita tidak melakukan kesalahan. "(IPW1)

Terkait respons terhadap masukan dan kritik dari pemustaka, seluruh informan pustakawan menyatakan bersikap terbuka dan menerima masukan dengan lapang dada. IPW2 menyatakan bahwa masukan diterima dengan senang hati karena bertujuan untuk kebaikan perpustakaan. IPW3 menyebutkan bahwa masukan dicatat dan disampaikan kepada pembina sirkulasi untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan layanan ke depan.

"Kita pasti menanggapi dengan positif juga kan. Kalau misalnya ada yang menyampaikan cara kita menyampaikan misalnya ada yang kurang memberikan pelayanan yang baik, kita bisa memberikan masukan, saling membantu dan memberikan masukan yang baik. "(IPW1)

Sebagian besar informan pemustaka belum pernah menyampaikan keluhan secara langsung, sehingga belum dapat memberikan penilaian mengenai respons pustakawan terhadap keluhan. IP3 menyatakan bahwa berdasarkan pengamatannya, petugas tampak siap menerima dan menanggapi keluhan sesuai permasalahan yang disampaikan. IP7 menyatakan pengalaman positif ketika mendapat bantuan dari pustakawan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

Dalam hal tanggung jawab terhadap kondisi fisik koleksi, IPW1 menjelaskan bahwa setiap buku yang akan dipinjamkan diperiksa kondisinya terlebih dahulu. Apabila ditemukan kerusakan, pemustaka diberitahu dan diminta untuk menjaga koleksi agar tidak bertambah rusak. IPW2 menyatakan bahwa apabila buku dalam kondisi kurang baik, petugas akan mencari eksemplar lain yang kondisinya lebih baik. IPW3 menambahkan bahwa buku yang dikembalikan dalam kondisi rusak akan dikenakan ganti rugi jika kerusakan tidak dapat diperbaiki.

“ Jika misalnya ada pemustaka yang mau pinjam buku, kebetulan bukunya itu agak sedikit rusak, jadi kita infokan terhadap pemustaka untuk menjaga koleksinya, jangan sampai bertambah rusak.” (IPW1)

Berdasarkan analisis data tersebut, aspek tanggung jawab di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung telah menunjukkan kinerja yang baik. Pustakawan bersikap responsif terhadap kesalahan dan terbuka terhadap masukan, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi koleksi yang dipinjamkan kepada pemustaka.

Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Aspek seberapa mudah pemustaka mengakses layanan sirkulasi, memahami prosedur peminjaman dan pengembalian, serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait layanan tersebut.

Berdasarkan keterangan seluruh informan pustakawan, prosedur peminjaman di layanan sirkulasi mensyaratkan pemustaka untuk terlebih dahulu menjadi anggota perpustakaan dan memiliki kartu anggota. IPW2 menjelaskan bahwa setelah memiliki kartu anggota, pemustaka dapat langsung mencari buku di rak dan melakukan peminjaman di loket layanan sirkulasi. Seluruh proses peminjaman dan pengembalian telah berbasis sistem digital sehingga masa peminjaman dan tanggal pengembalian langsung tercatat secara otomatis dalam sistem.

"Harus pemustaka ini jika ingin meminjam buku harus dari member, maka di sebelah sana ada tempat pembuatan daftar anggota. Nah baru kalau udah dapat kartu pemustaka itu nyari buku apa yang mau dicari di rak buku, jika memang dapat bukunya bisa langsung dipinjam di sini.” (IPW2)

Dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian, pustakawan menggunakan dua pendekatan, yaitu penyampaian langsung secara lisan kepada pemustaka dan pemasangan SOP secara tertulis di area layanan sirkulasi. IPW3 menjelaskan bahwa sebelum proses peminjaman selesai, petugas menginformasikan tanggal pengembalian dan

mengingatkan pemustaka untuk tidak terlambat. Jika pemustaka ingin memperpanjang masa pinjam, diwajibkan untuk mengembalikan terlebih dahulu sebelum masa pinjam habis.

Dari perspektif pemustaka, sebagian besar menyatakan prosedur layanan sirkulasi cukup sederhana dan mudah dipahami. IP2 menyebutkan prosedur sudah cukup jelas mulai dari pendaftaran anggota hingga peminjaman. IP3 menyatakan prosedur peminjaman dan pengembalian sudah jelas. IP6 menegaskan bahwa prosedur peminjaman tidak rumit dan tidak membuang-buang waktu pemustaka. IP7 menyatakan prosedur sudah baik dan dapat dimengerti.

"Prosedur peminjaman di sini nggak ribet kak, menurut saya nggak ribet, jadi nggak bikin kita buang-buang waktu, jadi ya fine sih. "(IP6)

Terkait ketersediaan petugas di loket layanan, sebagian besar informan pemustaka menyatakan selalu ada petugas yang berjaga setiap kali mereka berkunjung. IP4 dan IP7 menyatakan tidak pernah mendapati loket layanan kosong tanpa petugas. Namun, IP1 dan IP5 pernah mendapati kondisi di mana tidak ada petugas di lokasi pada waktu tertentu. Informasi mengenai prosedur layanan juga dinilai sudah ditampilkan dengan jelas di area perpustakaan, sebagaimana dikonfirmasi oleh IP1, IP2, IP3, dan IP6.

Secara keseluruhan, aspek kemudahan mendapatkan pelayanan di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung sudah terlaksana dengan cukup baik. Prosedur yang sederhana, dukungan sistem digital, serta ketersediaan informasi tertulis melalui SOP menjadi faktor yang mendukung kemudahan akses layanan bagi pemustaka. Namun demikian, ketersediaan petugas yang konsisten di setiap jam operasional perlu menjadi perhatian untuk memastikan pemustaka selalu dapat dilayani kapanpun mereka membutuhkan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima pada

layanan sirkulasi memenuhi aspek-aspek pelayanan prima berdasarkan teori Vincent Gaspersz, yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan mendapatkan pelayanan. Layanan sirkulasi sebagai salah satu layanan utama yang berhubungan langsung dengan pemustaka telah mampu memberikan pelayanan yang mendukung kebutuhan informasi melalui proses peminjaman, pengembalian, dan akses koleksi secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kepastian waktu pelayanan telah terlaksana dengan baik melalui adanya jadwal operasional yang jelas serta proses pelayanan yang cepat dengan bantuan sistem digital. Pada aspek akurasi pelayanan, layanan sirkulasi telah didukung oleh sistem pengelolaan koleksi secara digital sehingga pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian dapat dilakukan secara tepat. Selain itu, pemustaka juga mendapatkan kemudahan dalam menemukan koleksi melalui fasilitas penelusuran yang tersedia. Pada aspek kesopanan dan keramahan, petugas telah berupaya menerapkan pelayanan yang ramah melalui komunikasi yang baik dan prinsip senyum, sapa, salam dalam berinteraksi dengan pemustaka. Selanjutnya, pada aspek tanggung jawab, pustakawan menunjukkan sikap profesional dengan memberikan solusi terhadap kendala layanan, menerima masukan dari pemustaka, serta menjaga kondisi koleksi yang diberikan kepada pengguna. Sedangkan pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan, prosedur layanan sirkulasi dinilai cukup sederhana, mudah dipahami, dan didukung oleh informasi layanan yang tersedia sehingga pemustaka dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah. Meskipun penerapan pelayanan prima telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, yaitu konsistensi keramahan seluruh petugas dalam memberikan pelayanan, pemerataan informasi mengenai kebijakan layanan seperti aturan sanksi keterlambatan, serta memastikan ketersediaan petugas pada seluruh jam operasional layanan. Dengan adanya perbaikan pada aspek tersebut, layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung diharapkan dapat semakin optimal dalam memberikan pelayanan berkualitas serta meningkatkan kepuasan pemustaka.

DAFTAR RUJUKAN

- Abror K. "Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen." *Doctoral dissertation, Ilmu Perpustakaan*, 2002, 1–64.
- Aisyah Nur Azizah, Syamsuddin Mal, dan Nurkaidah Nurkaidah. "Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur." *Journal of Public Service* 3, no. 2 (2024): 73–78. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.2908>.
- Annasthasya, Dellia, Isnaeni Alfindoria, Suciati Rahayu, dan Oki Iqbal Khair. "Metodologi penelitian kualitatif: Tinjauan literatur dalam konteks pendidikan." *Jurnal Ilmiah Multidisipin* 3, no. 7 (2025): 423–29.
- Azizah, Siti Nur. "Analisis tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini." *Jurnal Kajian Perpustakaan*, 39 (2025): 1–13.
- Cahyono, Teguh Yudi. "Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan." *Jurnal Pustakawan Universitas Negeri Malang*, <https://lib.um.ac.id/Diakses> 15 (2017): 13.
- Elnadi, Isran. "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Journal of Librarianship and Information Science* 2, no. 1 (2022): 35–42.
- Maharani, Dhea Hilda, dan Susi Hardjati. "Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan" 10, no. 1 (2025): 43–49.
- Misaleha, Anggun Darya. "Penerapan Otomasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Pusat Uin Raden Intan lampung." *Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG*, 2026.
- Mubarokah, Adzkiyah. "Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebagai ruang publik dalam menghadapi masyarakat informasi." *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 14, no. 1 (2026): 1–21.
- Patolenganeng, Kaleb Bernard, dan Rina Juwita. "Fungsi Kehumasan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dalam Mencapai Pelayanan Prima." *Journal Of Social Science Research* 12, no. 2 (2024): 135–45.

- Ridla, Abdurrasyiid, Laili Sofia Fitri, Henky Ahmad Rihal, dan Sri Rohyanti Zulaikha. "Urgensi Penerapan User Experience dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan." *Jurnal Pustaka Budaya* 12, no. 2 (2025): 143–56.
- Saleh, Abdul Rahman, dan Rita Komalasari. "Pengertian perpustakaan dan dasar-dasar manajemen perpustakaan." *Manajemen Perpustakaan* 45 (2014).
- Santosa, Joko. "Peran Pustakawan dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Perpustakaan." *Buletin Perpustakaan* 4, no. 1 (2021): 15–34.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 2020.
- Susinta, Annisa, dan Jajang Nursupian. "Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri)." *jurnal perpustakaan* 16, no. 1 (2025): 105–17. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol16.iss1.art10>.
- Ulinafiah, Diyasika, dan Novan Ardy Wiyani. "Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain Purwokerto." *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2, no. 2 (2019): 223–39.
- Unyil, Fauzi. "Peran kecerdasan emosional pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan." *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan* 4, no. 2 (2025): 59–71.
- Usholicchah, Nurnida, Muvtia Agustina, Mitra Dwi Utami, Anisa Tusaqdia, Lusi Barokah, dan Febriyanti Febriyanti. "Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar." *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 4 (2024): 614–23.
- Yunita, Irva, dan Rahmat Iqbal. "Kompetensi Pustakawan Dalam Melakukan Seleksi Koleksi Perpustakaan." *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 44–58. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8863>.
- Zohriah, Anis, Rijal Firdaos, dan Muslihat Muslihat. "Strategi Manajemen Perpustakaan dan Layanan Pemustaka." *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, no. 11 (2023): 8467–72. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.2610>.

LAMPIRAN





Lampiran 1. Wawancara dengan pustakawan 1



Lampiran 2. Wawancara dengan pustakawan



Lampiran 3. Wawancara dengan Pustakawan 3

Lampiran 4. Wawancara dengan 7 Pemustaka



Lampiran 5. Lembar Transkrip Wawancara

TRANSKRIP Wawancara

Judul : Analisis Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

Transkrip Wawancara Pustakawan

1. Ibu Liza tri handayani

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana jam operasional di layanan sirkulasi ini	Untuk jam operasional kan sama seperti jam operasional hari kerja, tetapi memang kita ada tambahan di hari Sabtu. Jadi kalau hari jam operasional kerja pegawaikan dari hari Senin sampai hari Kamis dan hari Jumat wfh sebagian kalo untuk layanan sirkulasi ini ada tambahan di hari Sabtu jadi kalo dari hari Senen sampe kamis itu jam 4 pengunjung harus sudah meninggalkan ruangan karna kita butuh beres beres pokoknya yang piket wfh sampe setengah 5 tapi kita tutup jam 4 untuk di hari Sabtu kita sampai jam 12
		Berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu peminjaman atau pengembalian buku dari	Kalo peminjaman kan relatif kalo pengunjung sudah dapat buku yang di inginkan otomatis langsung ke meja sirkulasi proses nya ga sampe 5 menit. Karna kita hanya memasukkan barcode kemudian kita input barcode nya kemudian keluar data buku dan pemustaka nya langsung kita proses. Begitu pun

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		pemustaka	pengembalian menunjukkan kode barcode nya nanti keluar nama peminjamnya bisa kita lihat dia terlambat atau tidak langsung kita proses tidak sampai 5 menit kalau untuk prosesnya karna kita sudah pakai sistem otomatis jadi sudah tidak harus mencatat dan sebagainya
		Pernah ga pak/bu terjadi penumpukan antrian di layanan sirkulasi sehingga terjadi keterlambatan operasional? Kalau pernah, apa yang dilakukan pada saat itu?	Kalo penumpukan sih ga pernah cuma kalo misalnya kita terbatas jadi dengan 1 komputer kita harus melayani peminjam dari pemustaka tapi selama ini tidakbada yang terkendala, ya kalo penumpukan wajar lah kalo misalnya ga ketemu data bukunya ya otomatis agak lama kita cari
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana prosedur yang Bapak/Ibu lakukan untuk memastikan data peminjaman tercatat dengan benar?	Ya karena kita kan sudah pakai sistem otomatis kalo udah make sistem otomatis semua data kita sudah ada di dalam sistem baik data pemustaka nya atau bukunya jadi kalo misalnya kita masukan dengan nomor anggota atau barcode bukunya otomatis langsung keluar data bukunya.
		Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan informasi	Yaa karna kan sebetulnya kalau koleksi yang kita inginkan minimal kita belinya 3 eksemplar jadi kalau untuk

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		ketersediaan koleksi kepada pemustaka?	ketersediaan kemungkinan kecil buku itu tidak tersedia lagi karna di pinjam tapi sebagian besar masih tersimpan kita bisa melihatnya di opac atau di telusuri di opatnya jadi di situ nanti ada buku nya berapa kemudia nanti bisa kita telusuri juga di bagian sirkulasi ketersediaan koleksi bukunya ada berapa.
		Jika buku yang dicari oleh pemustaka tidak ada, bagaimana cara bapak/ibu memberikan solusi? Atau solusi apa yang bapak/ibu berikan	Jadi kalo misalnya sudah Kita telusuri di opac sudah tidak ada kita kan kemarin sudah sempat servernya itu down ya jadi terkena virus jadi sempat hilang datanya kemudian kita telusuri lagi di perpustakaan data buku itu ada ya bisa di kembalikan tapi tidak pulih sepenuhnya 100 persen antara lebih cuma sampai 60 sampai 70 persen buku itu tentunya bisa di pakai lagi itu sebabnya ada yang hilang itu harus di entri ulang nah jadi kalo misalnya ada buku kita cari buku kemudian habis itu tidak ditemukan ya ada pilihan yang kedua kita bisa langsung cari ke koleksinya langsung ke rak kalo misalnya nanti di rak gada juga jadi kita bisa memberikan solusi karna kita mempunyai perpustakaan digitalnih jadi bisa kita arahkan ke sana ke titik baca maupun ke yang eprpus Lampung kalo misalnya disana juga tidak tersedia kita

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			arahkan langsung ke perpustakaan digitalnya perpustakaan Nasional perpusnas tapi kalau pun disana juga tidak di temukan kita kan punya mitra perpustakaan Nasional seluruh Indonesia jadi semua perpustakaan semua jenis perpustakaan ada perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi perpustakaan umum eee provinsi kabupaten jadi itu ada dalam naungan Indonesia onesearch nah jadi kalo itu terakhir kemungkinan nya kita bisa lihat di situ di koleksi nya kita bisa klik nanti di browsernya Indonesia onesearch nanti masuk ke koleksi kita cari koleksinya nanti di situ ada di mana koleksi di temui mereka ada juga memang yang sudah membuat PDF buku nya jadikan tidak perlu susah-susah gitu kan.
		Bagaimana prosedur perhitungan denda keterlambatan pengembalian koleksi yang diterapkan di sini? Apakah informasi perihal denda pengembalian	Semenjak tahun 2024 itu sudah kita hapuskan denda itukan kalo denda penerimaan bukan pajak ya bukan pajak jadi karna kita ini perpustakaan dianggap memberikan pad nya kecil dari denda buku jadi kita hapus tetapi kebijakan dari pemerintah di hapus jadi kita ganti sekarang dengan panismen jadi kalo panismen nya telat 1 hari berarti dalam 2

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		dijelaskan pada saat pemustaka meminjam buku?	hari kedepan atau 3 hari kedepan tidak bisa meminjam buku
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana cara Bapak/Ibu menyambut dan melayani pemustaka yang datang ke layanan sirkulasi?	Itukan pelayanan publik kita harus punya minimal 3s senyum, sapa, salam yakan baru tau kita kalo sudah ada senyum nya pasti orang kan seneng terus kita sapa apa yang mereka butuhkan baru kita sapa kalo kita melakukan itu kan mereka tidak akan takut bertanya
		Apakah ada standar pelayanan atau SOP yang mengatur sikap dan perilaku petugas dalam melayani pemustaka?	Itu kan kalo SOP ada SOP pelayanan seperti apa itu bisa kita lihat yang di tempel disana disitu ada SOP sirkulasi dan peminjaman nya kemudian kalo untuk etika pasti sudah ada di dalam diri kita masing-masing ya sebenarnya untuk pustakawan memang menggunakan etika pustakawan juga jadi namanya kita pelayanan publik ya kita harus bagaimana memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat
		Bagaimana Bapak/Ibu bersikap ketika menghadapi pemustaka yang complain atau tidak puas?	Untuk itu kan pendekatan nya sikologis kan jadi kita harus bisa memahami apa sih di inginkan oleh pemustaka jadi kalo misalnya pemustaka nya emosi kita juga jangan emosi jadi kalo emng pendekatan nya emosi coba kita redakan kita ulik masalah nya apa baru nanti kita berikan pendekatan

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		Bagaimana bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan pemustaka?	Untuk pembicaraan yang pasti kita menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar ya, kecuali jika memang sama-sama seadanya bisa menggunakan bahasa yang sama tapi ya namanya kita mengikuti bahasa Indonesia yang bisa di mengerti semua orang
4	Tanggung jawab	Bagaimana respon pustakawan jika dalam proses pelayanan di layanan sirkulasi terdapat kesalahan?	Untuk itu kan pendekatan nya psikologis kan jadi kita harus bisa memahami apa sih di inginkan oleh pemustaka jadi kalo misalnya pemustaka nya emosi kita juga jangan emosi jadi kalo memang pendekatan nya emosi coba kita redakan kita ulik masalah nya apa baru nanti kita berikan pendekatan
		Bagaimana respon pustakawan menanggapi masukan dari pemustaka?	Jika jadi kesalahan dari kita meminta maaf otomatis yaa kemudian kita perbaiki semaksimal mungkin biar kesalahan itu tidak terulang lagi semaksimal mungkin, seminimal mungkin kita tidak melakukan kesalahan
		Apa yang dilakukan pustakawan dalam merespon masukan atau kritik dari pustakawan	Kita pasti nya menanggapi dengan positif juga kan, otomatis jadi kalo misalnya ada yang menyampaikan cara kita nyampein misalnya ada yang kurang memberikan pelayanan yang baik kita bisa memberikan masukan saling membantu dan memberikan masukan yang baik
		Bagaimana	Ya kalo misalnya ada

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		bentuk tanggung jawab pustakawan pada layanan sirkulasi ini? Seperti apakah pustakawan memastikan buku dalam kondisi baik saat pemustaka meminjam buku, atau bagaimana	pemustaka yang mau pinjem buku gitu kebetulan bukunya itu agak sedikit rusak jadi kita infokan terhadap pemustaka untuk menjaga koleksi nya jangan sampe bertambah rusak jadi misalnya ada yang lepas bisa kita rapihkan lagi meskipun ada kerusakan dan juga kan biasanya ada yang copot-copot jangan sampai hilang dan kita infokan jangan sampai hilang juga lembarannya
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi yang berlaku di layanan sirkulasi ini?	Peminjaman dan pengembalian kan udah menggunakan aplikasi pengembalian dan peminjaman jadi tetap sudah ada di sistemnya semisalnya dipinjam hari ini di kembalikan Minggu depan sudah di atur tanggal nya. Bagaimana cara bapak/ibu pustakawan dalam memberikan informasi mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi
		Bagaimana cara bapak/ibu pustakawan dalam memberikan informasi mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi ?	Karna kita sudah ada SOP nya jadi di setiap ruangan seperti layanan sirkulasi kita sudah ada SOP jadi selain nanti pemustaka kurang paham bagaimana cara memanfaatkan perpustakaan jadi mereka bisa baca juga sop nya

2. Ibu Margaretha Terisiana

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana jam operasional di layanan sirkulasi ini	Jam operasional di layanan sirkulasi mulai buka jam 8 sampai jam 4 untuk Senin sampai Kamis sedangkan untuk hari Jumat jam 8 sampai dengan jam 1 untuk hari Sabtu dari jam 8 sampai jam 12.
		Berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu peminjaman atau pengembalian buku dari pemustaka	Kurang lebih 1 menit untuk peminjaman dan pengembalian buku
		Pernah ga pak/bu terjadi penumpukan antrian di layanan sirkulasi sehingga terjadi keterlambatan operasional? Kalau pernah, apa yang dilakukan pada saat itu?	Kalo pas lagi ramai peminjaman buku pernah terjadi dan mereka menunggu antrian sampai antrian beres

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana prosedur yang Bapak/Ibu lakukan untuk memastikan data peminjaman tercatat dengan benar?	Sudah di input di komputer
		Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan informasi ketersediaan koleksi kepada pemustaka?	Dengan cara penelusuran dengan buku buku yang ada di situ
		Jika buku yang dicari oleh pemustaka tidak ada, bagaimana cara bapak/ibu memberikan solusi? Atau solusi apa yang bapak/ibu berikan	Di cari di tempat lain seperti di perpustakaan Unila , perpustakaan UIN dan Malahayati kan disana ada perpustakaan jika disini memang tidak ada karna setiap koleksi yang di cari belum tentu ada semua disini bisa juga cari di toko buku
		Bagaimana prosedur perhitungan denda keterlambatan pengembalian koleksi yang	Dulu pernah ada denda terus dari tahun kemarin sudah tidak ada lagi jadi kalo sekarang yang terkena denda dikenakan sanksi selama hari keterlambatan buku selama keterlambatan tidak bisa

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		diterapkan di sini? Apakah informasi perihal denda pengembalian dijelaskan pada saat pemustaka meminjam buku?	meminjam buku 1 hari jika 2 hari tidak bisa meminjam buku selama 2 hari juga pokoknya terlambat sehari untuk kedepannya tidak bisa minjem sehari dan baru bisa minjem besoknya.
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana cara Bapak/Ibu menyambut dan melayani pemustaka yang datang ke layanan sirkulasi?	Kita sambut dan kita tanya apa yang bisa di bantu
		Apakah ada standar pelayanan atau SOP yang mengatur sikap dan perilaku petugas dalam melayani pemustaka?	SOP ya ada seperti penggunaan bahasa yang sopan untuk pengunjung
		Bagaimana Bapak/Ibu bersikap ketika menghadapi pemustaka yang complain atau tidak	Kita hadapi dengan sabar dan yang pasti ramah karna di perpustakaan harus ramah tetep kita harus ramah dan sabar

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		puas?	
		Bagaimana bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan pemustaka?	Bisa aja Cuma kita harus ramah gaboleh agak tegang atau judes itu tidak boleh
4	Tanggung jawab	Bagaimana respon pustakawan jika dalam proses pelayanan di layanan sirkulasi terdapat kesalahan?	Respon nya otomatis kita arahin ke tempat yang ada gitu kalo emng dia nyari buku disini kita iniin dulu kita pandu kita arahin lah kalo dia udah nyari terus gada kita arahin ke tempat yang lain seperti ke perpustakaan lain.
		Bagaimana respon pustakawan menanggapi masukan dari pemustaka?	Kita terima saja karna demi kebaikan perpustakaan ya kita terima dengan senang hati sebenarnya kan kalo emng bagus kan kita terima
		Apa yang dilakukan pustakawan dalam merespon masukan atau kritik dari pustakawan	Kita terima dengan lapang dada dengan senang hati soalnya kita di didik seperti ini kurang ini dan itu kurang itu nah itu kan masukan kita terima dengan senang hati seperti perpustakaan nya begini pustakawan nya begini itu masukan bagi kita dan kita benahi untuk lebih bagus kedepan nya perpustakaan ini

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		Bagaimana bentuk tanggung jawab pustakawan pada layanan sirkulasi ini? Seperti apakah pustakawan memastikan buku dalam kondisi baik saat pemustaka meminjam buku, atau bagaimana	Iyaa memang terkadang buku kita ada yang kurang bagus nah istilahnya nya buku sudah terdapat kerusakan yaa kita cariin yang lebih bagus dari yang lain karna 1 buku itu ada berapa eksemplar 3 ya nah ntar akan kita Carikan
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi yang berlaku di layanan sirkulasi ini?	Harus pemustaka ini jika ingin meminjam buku harus dari member maka di sebelah sana ada tempat pembuatan daftar anggota nah baru kalo udh dapat kartu pemusta itu nyari buku apa yang mau di cari di rak buku jika memang dapet buku nya bisa langsung di pinjam di sini dan pengembalian disini di loket layanan sirkulasi
		Bagaimana cara bapak/ibu pustakawan dalam memberikan informasi mengenai	Untuk prosedur sama seperti yang tadi di jelaskan untuk peminjaman dan pengembalian harus mempunyai member

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi	

3. Ibu Tiara

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana jam operasional di layanan sirkulasi ini	Jam operasional dari Senin sampai kamis kita 8 sampai set 4 kemudian di hari Jumat kita 8 sama jam 1 kemudian di hari Sabtu jam 8 sampai jam 1
		Berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu peminjaman atau pengembalian buku dari pemustaka	Waktu nya tidak lama jika tidak ada kendala itu 5 menit sudah selesai
		Pernah ga pak/bu terjadi penumpukan antrian di layanan sirkulasi sehingga terjadi keterlambatan operasional? Kalau pernah, apa yang dilakukan pada	Tidak pernah untuk numpuk itu tidak terlalu menunggu lama karna proses peminjaman dan pengembalian itu terhitung sangat cepat karna sekarang kita kan system digital jadi punya alat bantu mungkin kalau kendala terjadi mati lampu itu tidak bisa menggunakan komputer itu bisa menunjukan barcode buku setelah hidup lampu bisa kita gunakan komputer nya

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		saat itu?	
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana prosedur yang Bapak/Ibu lakukan untuk memastikan data peminjaman tercatat dengan benar?	Kita ada nama nya inlislite ini secara digital siapapun yang meminjam sudah tercatat dan tersimpan disitu jadi kalo untuk memastikan itu seperti mengecek nik nya berapa dan barcode buku nya dan kita cek lagi sudah terinput dengan baik
		Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan informasi ketersediaan koleksi kepada pemustaka?	Ketersediaan koleksi ada komputer penelusuran nah ada beberapa pemustaka yang ingin mencari buku dari penulis nya itu bisa di hitung nama atau judulnya nah itu bisa membuka buku nya atau bisa di pinjam atau tidak buku nya di rak berapa nomor berapa itu ada di komputer penelusuran
		Jika buku yang dicari oleh pemustaka tidak ada, bagaimana cara bapak/ibu memberikan solusi? Atau apa yang bapak/ibu berikan	Jika misalkan ingin meminjam buku, buku nya tidak ada itu ada buku digital namanya perpustakaan Lampung itu ada aplikasi itu jadi bisa di pinjem secara online dan bisa di informasi kan kapan bisa di pinjam lagi dari sistem pengembalian buku tersebut
		Bagaimana prosedur perhitungan denda keterlambatan pengembalian koleksi yang	Disini tidak ada denda dulu ada denda keterlambatan 1 hari seribu dan untuk sekarang tidak ada jadi untuk mereka terlambat untuk mengembalikan buku konvensasinya mereka akan

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		diterapkan di sini? Apakah informasi perihal denda pengembalian dijelaskan pada saat pemustaka meminjam buku?	tidak bisa meminjam buku selama masa berlaku misal mas Gibran meminjam buku telat 5 hari mengembalikan untuk 5 hari kedepan tidak bisa meminjam buku karna kena konvensasi tersebut jika sudah melewati 5 hari maka bisa untuk meminjam buku lagi
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana cara Bapak/Ibu menyambut dan melayani pemustaka yang datang ke layanan sirkulasi?	Dengan menggunakan 3s saja senyum, sapa salam karna kita pelayanan publik jadi keramahan itu dibutuhkan karna kita sering dapat dapat kritik dari netizen jadi karna pelayanan publik jadi harus menerapkan 3 s itu sih
		Apakah ada standar pelayanan atau SOP yang mengatur sikap dan perilaku petugas dalam melayani pemustaka?	Ada dong untuk SOP sudah di tempel di tempat layanan sirkulasi dan di tampilkan di perpustakaan dan seperti apa saja yang harus di siapkan perpustakaan waktunya dan output inputnya
		Bagaimana Bapak/Ibu bersikap ketika menghadapi pemustaka yang complain atau tidak puas?	Kita biasanya memecahkan masalahnya dulu jika masih bisa kita berikan solusi yang lebih baik alternatif yang lebih baik kita berikan kalo misalnya di luar kuasa teknis dan system yaa cukup minta maaf aja yaa tidak bisa memenuhi target atau kebutuhan si pemustaka tersebut
		Bagaimana	Kita menggunakan bahasa

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan pemustaka?	Indonesia tapi ada juga hari Kamis kita menggunakan bahasa adat beberapa orang yang bisa menggunakan bahasa Lampung biasanya kita berkomunikasi menggunakan bahasa Lampung. Tapi kalo yang biasa aja yaudah menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar kecuali hari Kamis menggunakan baju Lampung karna sudah di budayakan kita
4	Tanggung jawab	Bagaimana respon pustakawan jika dalam proses pelayanan di layanan sirkulasi terdapat kesalahan?	Biasanya sih jarang jika terjadi kesalahan kita bantu
		Bagaimana respon pustakawan menanggapi masukan dari pemustaka?	Kita catat terus kita sampaikan ke pembina sirkulasi nanti akan di berikan solusi solusi yang sejalan dengan respon tersebut
		Apa yang dilakukan pustakawan dalam merespon masukan atau kritik dari pustakawan	Untuk biasanya biasa untuk kritik itu selain itu tujuan nya membangun kita akan pikirkan untuk tindak lanjutn
		Bagaimana bentuk tanggung	Oh iya jadi ada beberapa pemustaka yang mengembalikan buku dalam

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		jawab pustakawan pada layanan sirkulasi ini? Seperti apakah pustakawan memastikan buku dalam kondisi baik saat pemustaka meminjam buku, atau bagaimana	kondisi yang kurang baik biasanya kami tegur jika tidak bisa di selamatkan lagi kita akan minta ganti rugi tapi kalo misalnya buku yang di pinjam harus pulang sesuai buku yang sudah di pinjam
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi yang berlaku di layanan sirkulasi ini?	Untuk Peminjaman maksimal 2 minggu dan pengembalian pas sesuai tanggal nya aja si
		Bagaimana cara bapak/ibu pustakawan dalam memberikan informasi mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi	Biasanya sebelum minjam kita jelaskan kalo misalnya di hari kerja kita kasih tau peminjaman nya contoh nya jika Peminjaman nya tanggal 15 nah pengembalian di tanggal 22 jika sudah tanggal 22 kita ingatkan lagi bahwa buku sudah harus dikembalikan dan kita bilang jangan telat ya mas jika telat akan ada konvensasi dan jika ingin di perpanjang bisa akan tetapi dia harus mengembalikan dulu batas waktu dia meminjam

Transkrip Wawancara Pemustaka

1. Fitri

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Kalo layanan sirkulasi si sudah sesuai jadwal si sesuai pengalaman saya buka nya biasanya jam 8 sampai jam 1
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	Kalo kecepatan peminjaman sirkulasi si sesuai soalnya yang jaga itu ada beberapa orang terus dia juga ga lama ini prosesnya
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Belum pernah sih sesuai jadwal terus
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Kalo itu belum pernah aku lebih biasanya nyari sendiri jadi jarang nanya ke pustakawan
-		Bagaimana pengalaman	Saya sering si soalnya kan jauh rumahnya jadi

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Kadangan telat sebulan telat biasanya seminggu tapi tidak ada denda mungkin pas awal awal itu telat jadi nanti gaboleh pinjem beberapa hari, tapi tidak tahu kalo sekarang.
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Saya pernah bawa anak sini kunjungan ya kalau dari pustakawannya Bu Liza satu-satunya sangat informatif jadi bisa membantu pengunjung untuk mengetahui hal-hal yang dibutuhkan oleh pengunjung di perpustakaan petugas rama tapi boleh ya mungkin jujur ya Ada sih beberapa yang mungkin kurang ramah salah satunya jadinya kurang nyaman tapi mayoritas pustakawan nya ramah
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Kemaren si kebetulan baru kunjungan kesini bawa anak dari saya guru terus karna kami perpustakaan sekolah ingin membawa anak anak kesini namanya pusakawan muda terus kunmjungan kesini pengalamnnya si sini pustakawan nya sangan informatif kemudian ramah dan nyman sih tempatnya jadi bagi kami yang jauh terutama sangat

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			membantu untuk memberikan informasi kemudian karna kami perpustakann juga jadi ilmu yang diberikan dari beliau sangat bermanfaat terutama terkait pengarsipan buku buku di perpustakaan.
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Belum pernah dan tidak pernah
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Belum pernah si tapi Itu tadi ada beberapa yang kurang ramah padahal kita minjem terus dia malah sibuk main gadget kan jadi tapi belum pernah sih untuk memberikan saran
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Caranya ya mungkin kalau kita tanya dulu apa yang kita butuhkan kemudian beliau-beliau menjelaskannya secara rinci terkait apa informasi yang kami butuhkan kayak

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			kemarin itu kita bisa naik ke lantainya untuk menyumbangkan buku terus mereka memberikan piagam penghargaan terus katanya kalau misalkan sekolah membutuhkan buku bisa juga mengajukan ke lantai 3 dan 4 jadi baiklah terhadap pengunjung
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Belum pernah sih tapi itu ada beberapa yang kurang ramah padahal kita minjem terus dia malah sibuk main gadget kan jadi belum pernah minta bantu
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	Ya itu tadi kalau karna pengalamanya membawa siswa jadi mereka berkeliling jelaskan bagian depositkan di sana terus bagian yang arsip untuk orang-orang yang disabilitas juga jadi apa ya dia paham lah bagian bagian ini terus memberikan informasi
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan	Kalau saya kan mandiri jadi nyari sendiri belum pernah minta bantuan jadi kalau untuk bantuan mungkin kalau bisa sih

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		solusi yang sangat membantu anda	minta tolong tadi belum pernah minta bantu
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	Sejujurnya cepat sih semakin ke sini semakin nggak bertele-tele pas awal-awal masih lama mungkin udah perbaikan jadi lebih cepat dan tidak bertele-tele paling minjam pernah dikarenakan 2 buku paling semenit sudah bisa
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Pengalaman itu tadi tidak membutuhkan banyak waktu dan informatif misalnya kita minjem terus dikasih tahu ini pengembaliannya kapan kita harus tepat waktu dalam pengembalian
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada pustakawan yang berjaga?	Pernah si Tapi kadang kalau weekend Sabtu biasanya kalau hari biasa kan banyak tuh ada kesempatan biasanya ketiga kalau waktu itu pernah Sabtu cuman satu orang mungkin dia lagi pergi jadi pernah ya pernah nggak ada yang jaga tapi nggak terlalu lama
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan	Sudah terpampang si trutama yang sudah mempunyai kartu

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	

2. Adelia Rahma

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Menurut saya jam tutup perpustakaan masih kurang lama. Akan lebih baik jika perpustakaan tutup pada pukul 19.00 atau 20.00. Untuk jam buka sudah sesuai, karena pukul 08.00 perpustakaan sudah mulai beroperasi.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	Pengalaman saya terkait proses peminjaman dan pengembalian koleksi cukup baik. Pustakawan selalu memeriksa proses dengan teliti dan melayani dengan cepat.
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak	Sejauh ini saya belum pernah mengalami layanan yang tidak beroperasi sesuai jadwal. Saat pertama kali membuat

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		beroperasi sesuai jadwal?	kartu anggota pun prosesnya berlangsung dengan cepat.
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Jika saya tidak mengetahui referensi atau koleksi yang harus dicari, pustakawan akan membantu memberikan arahan dan membantu mencari koleksi yang sesuai. Hal ini sangat membantu karena koleksi di perpustakaan cukup banyak sehingga terkadang membuat pengunjung bingung.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Setahu saya, jika buku tidak dikembalikan selama lebih dari tujuh hari akan dikenakan denda. Namun, saya tidak mengetahui secara pasti nominal dendanya.
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda	Pustakawan menyampaikan informasi dengan baik dan ramah. Mereka sangat bersedia membantu dan menjawab

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		membutuhkan bantuan?	pertanyaan ketika pengunjung membutuhkan Informasi.
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Menurut saya pustakawan bersikap sopan, ramah, dan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung.
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Saya belum pernah mengalami situasi di mana pustakawan menyuruh keluar dengan nada tinggi saat jam istirahat. Bahkan ketika jam istirahat, biasanya masih ada petugas yang berjaga atau menggantikan sehingga layanan tetap dapat diakses.
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Saya tidak memiliki pengalaman khusus terkait sikap pustakawan karena sejauh ini semua pustakawan yang saya temui bersikap baik dan ramah..

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Pustakawan menyampaikan informasi dengan baik dan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami..
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Saya belum pernah menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi karena sejauh ini belum mengalami masalah dalam menggunakan layanan tersebut.
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencarikan buku yang anda cari?	Pengalaman saya menggunakan layanan sirkulasi cukup baik.
		Pernah atau tidak saat anda	Saya tidak pernah merasa bingung karena jika

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu anda	mengalami kesulitan, pustakawan selalu membantu mencari koleksi yang dibutuhkan.
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	Menurut saya prosedur layanan sirkulasi cukup sederhana. Pengguna terlebih dahulu melakukan pendaftaran keanggotaan dan akan memperoleh kartu anggota melalui email. Setelah itu pengguna dapat meminjam buku dengan masa pinjam selama tujuh hari. Jika melewati batas waktu tersebut, akan dikenakan denda..
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Fasilitas perpustakaan, termasuk ruang dan lingkungan perpustakaan, bersih dan nyaman untuk digunakan
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada	Saya tidak pernah mengalami kendala terkait ketersediaan petugas layanan karena saat jam

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		pustakawan yang berjaga?	istirahat pun biasanya ada petugas yang menggantikan sehingga layanan tetap berjalan.
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan dengan jelas sehingga mudah dipahami oleh pemustaka

3. Taufik

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Jam operasional layanan sirkulasi sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai mahasiswa. Layanan biasanya buka pukul 08.00 hingga 16.00, dan saya sering berkunjung pada siang hari. Menurut saya, jam operasional tersebut sudah sesuai.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait	Proses peminjaman dan pengembalian koleksi berlangsung dengan cepat.

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	Petugas juga sigap dalam membantu ketika saya membutuhkan bantuan terkait layanan tersebut.
-		Pernakah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Saya belum pernah mengalami layanan yang tidak beroperasi sesuai jadwal. Namun, pernah suatu ketika menjelang hari libur perpustakaan terlihat sangat sepi sehingga saya mengira layanan tidak buka dan akhirnya pulang kembali
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Menurut saya, koleksi yang tersedia cukup lengkap. Buku-buku yang saya butuhkan umumnya tersedia sehingga kebutuhan informasi saya dapat terpenuhi.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan	Di perpustakaan ini tidak menerapkan denda berupa biaya. Jika terlambat mengembalikan buku, konsekuensinya adalah

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		data peminjaman atau perhitungan denda?	tidak diperbolehkan meminjam buku selama jangka waktu yang sama dengan keterlambatan pengembalian
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Ketika membutuhkan bantuan, saya biasanya langsung bertanya kepada petugas. Petugas memberikan informasi dan penjelasan sesuai dengan kebutuhan yang saya tanyakan
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Petugas bersikap ramah dan baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Tidak pernah. Ketika petugas sedang istirahat, situasinya tetap berlangsung wajar dan tidak pernah ada petugas yang berbicara dengan nada tinggi atau menyinggung perasaan pengunjung.
-		Bagaimana pengalaman anda atau	Selama menggunakan layanan, saya melihat petugas memiliki sikap

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	yang ramah dan baik kepada pengunjung.
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Jika saya menanyakan sesuatu kepada petugas, mereka akan menjelaskan informasi yang saya butuhkan dengan baik sehingga dapat saya pahami
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Saya belum pernah menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi. Namun, menurut saya petugas akan menerima dan menanggapi keluhan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh pemustaka
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah	Pernah suatu saat saya kesulitan mencari buku. Petugas kemudian membantu dan mengarahkan saya untuk mencari informasi melalui komputer agar mengetahui

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	lokasi buku tersebut. Saya merasa terbantu dengan layanan yang diberikan
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu anda	Ya, pernah. Ketika saya kesulitan mencari buku, pustakawan memberikan arahan dan solusi sehingga saya dapat menemukan koleksi yang dibutuhkan
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	Prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi sudah jelas dan mudah dipahami. Pemustaka mengetahui aturan peminjaman serta konsekuensi yang diberikan apabila terlambat mengembalikan buku
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Secara keseluruhan pengalaman saya menggunakan layanan sirkulasi cukup baik. Pelayanannya bagus dan fasilitas yang tersedia, seperti Wi-Fi gratis, juga

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			membantu pengunjung dalam mengerjakan tugas
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada pustakawan yang berjaga?	Sejauh ini saya belum pernah mengalami kondisi tersebut. Jika petugas tidak berada di tempat, kemungkinan mereka sedang istirahat
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Ya, Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan dengan jelas sehingga mudah dipahami oleh pemustaka

4. Nuraisyah rafki

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Menurut saya jadwal buka dan tutup layanan sirkulasi sudah baik. Layanan selalu buka dan tutup tepat waktu serta tidak terlalu pagi maupun terlalu malam sehingga sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam	Saya sendiri belum pernah meminjam buku sehingga belum memiliki pengalaman langsung terkait proses peminjaman

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	atau pengembalian. Namun, berdasarkan pengalaman teman-teman saya, layanan tersebut sudah cukup baik.
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Belum pernah. Saya juga baru dua kali berkunjung ke perpustakaan ini dan selama itu layanan selalu beroperasi sesuai jadwal.
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Menurut saya informasi mengenai ketersediaan koleksi sudah cukup akurat. Ketika saya menanyakan keberadaan suatu koleksi, pustakawan dapat memberikan informasi mengenai koleksi yang tersedia.
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Saya belum memiliki pengalaman yang cukup terkait pencatatan peminjaman maupun perhitungan denda karena belum pernah melakukan peminjaman koleksi.
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Ketika saya membutuhkan bantuan, petugas memberikan informasi yang saya perlukan dengan cukup baik sehingga dapat membantu kebutuhan saya.

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Petugas bersikap baik dan ramah ketika melayani. Cara berbicara mereka juga sopan sehingga membuat saya merasa nyaman saat berkunjung.
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Tidak pernah. Saya belum pernah mengalami situasi seperti itu selama berkunjung ke perpustakaan.
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Secara umum petugas memiliki sikap yang baik dan ramah sehingga membuat pengunjung merasa nyaman saat menggunakan layanan.
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Petugas menyampaikan informasi dengan cukup jelas dan tepat. Namun, pernah ada petugas yang memberikan arahan yang kurang jelas sehingga sempat membuat saya

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
			bingung.
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Saya belum pernah menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi sehingga belum mengetahui bagaimana respons petugas terhadap keluhan tersebut.
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	Saya belum memiliki pengalaman yang cukup terkait hal tersebut sehingga belum dapat memberikan penilaian mengenai tanggung jawab petugas dalam membantu mencari buku
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu anda	Saya pernah mendapatkan bantuan dari pustakawan ketika membutuhkan Informasi. Bantuan yang diberikan cukup membantu meskipun ada beberapa arahan yang kurang jelas.
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan	Saya belum pernah melakukan peminjaman koleksi sehingga belum mengetahui secara rinci

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	prosedur peminjaman dan pengembalian yang berlaku.
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Menurut saya layanan sirkulasi di sini sudah sangat baik. Selain pelayanannya yang membantu, fasilitas dan lingkungan perpustakaan juga nyaman untuk digunakan.
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada pustakawan yang berjaga?	Belum pernah. Setiap kali saya datang ke layanan sirkulasi selalu ada petugas yang berjaga.
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Ya, informasi mengenai layanan sirkulasi disampaikan dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami oleh pengunjung

5. Nadia rifani

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Aku pernah disini sampe tutup, aku belum selesai tapi sudah di buru buruin untuk pulang tapi sebenarnya tidak apa karna sudah jadi jam operasional mereka juga kan dan aku fine fine aja disini
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	Kalau untuk sekarang ini aku belum pernah ngelakuin peminjaman dan pengembalian buku sih
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Ya di saat datang ya beroperasinya sesuai aja sih
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Sebenarnya aku udah pernah sih beberapa kali mencari buku dan bukunya itu tidak ada untuk pustakawan juga dia ya udah cukup kalau misalnya nggak ada buku ya udah nggak dikasih masukan atau dorongan kayak buku lain gitu

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Untuk denda sih kayaknya ada pernah denger kalau menurut aku ada denda fine-fine aja sih karena udah jadi sanksi mereka yang telat kayak udah dijanjiin baliknya tanggal segini tapi mereka tidak balikin tanggal segini jadi fine-fine aja sih kalau ada denda
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Baik kok, kayak tadi aku nanya kan terus diarahin kayak tadi kan nanya tentang buku terus terus diarahin kerak dan diinformasikan ke sini ke sini gitu dan untuk pustakawannya tanggung jawab sih
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Baik kok mas mungkin gini sih mas orangnya agak bingung kayaknya kayak aku nanya ada jedanya dulu gitu kalau misalnya aku nanya dia bingung makanya aku juga ikut bingung gitu
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat	Belum pernah sih dan tidak pernah

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Tidak ada sih menurutku ya fine - fine aja
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Baik dan jelas sih tapi sebenarnya agak agak bingung juga dengan cara penyampaian mereka ya untuk merekam jelaskan masih bisa dipahami sih tapi ya begitulah kayak kadang kurang-kurang kita paham gitu
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Belum pernah sih Mas kalau buat ngasih keluhan gitu
-		Bagaimana pengalaman anda saat	Ya gitu sih Mas kayak misalnya kalau saya butuh apa jadi tahu

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu anda	Memberikan solusi iya tapi mungkin kayak bikin bikin bingung aja sebentar ya karena mereka kan kayak kurang koordinasi atau gimana jadi kayak interpersonalnya ke kita kayak kurang gitu
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	Kurang tahu sih Mas soalnya belum pernah minjam atau mengembalikan buku
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Baik sih Mas sejauh ini tidak ada kendala
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak	Pernah untuk pustakawan tidak ada di lokasi pernah sayang lihat tidak ada di

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		ada pustakawan yang berjaga?	tempat
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Ya sebenarnya kadang jelas kadang engga

6. Naka tama

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Kalau soal waktu tutup menurut saya terlalu cepat kak untuk tutupnya soalnya tempat perpustakaan ini sudah strategis banget di tengah kota terus kalau saya lihat juga orang-orang yang berkunjung ke sini itu bisa sampai sore bisa sampai malam jadi gitu sih kak kalau bisa sih untuk tutupnya itu sampai jam 07.00 apa jam 08.00 malam ya soalnya kan kebanyakannya jam-jam segitu buat nyantai dan baca buku enak
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait	Oh kalau itu menurut saya sangat cepat sih kalau menurut saya karena pernah

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	beberapa kali minjem buku di sini dilayanin dilayanin sama pustakawannya itu ya gesit lah nggak bertele-tele
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Kalau itu belum pernah kak kalau selama aku kunjung ke sini ya belum pernah
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	Cukup salut sih sama pustakawan ini pernah sekali nanya informasi soal buku ini mereka akurat banget lah soal bukunya di mana letaknya di mana dan menurutku juga akurat banget
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Kalau untuk perhitungan denda menurut saya udah mantep banget lah eh udah sesuai banget lah kak kalau untuk denda yang saya tahu ya kalau di sini itu misalkan kita telat ngebalikannya kita cukup kena skor aja itu kita misalkan itu telat berapa hari kalau kita telat 2 hari itu kena skor 2 hari tidak bisa meminjam buku

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Sigap sama cukup perhatian juga sih ya pustakawan pustakawanya ramah juga nggak sungkan gitu mau nanya informasi
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Sopan iya terus gesit ya iya tadi perhatian tadi sih. untuk ramah,ramah banget jadi saya nggak sungkan untuk nanya-nanya
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Belum pernah sih kak setahu saya kalau di sini ya aman-aman aja gitu kalau di jam istirahat
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Sikap petugas yang gimana nih kalau untuk positifnya yang tadi ramah kayak gitu lah untuk yang negatifnya belum pernah nemu sih di sini
-		Bagaimana cara petugas	Informasinya cukup akurat jadi saya dapetin barangnya

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	itu cepat gimana ya pokoknya mereka itu kalau ngasih tahu akurat jadi saya nya nggak cari sana sini karna akurat jadi cepat dapet barangnya
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	Belum pernah saya belum pernah ngeluhin keluhan sih soal sirkulasi apalagi
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	Lumayan pernah sih pernah dibantu dari yang pengen apa yang saya cari di bantu nggak sering juga soalnya saya nggak sering nanya gitu
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu	Itu pasti kalau pustakawan di sirkulasi saya lihat orang datang itu mereka langsung sigap dia nanya mau cari apa atau membaca apa cari apa gitulah

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
		anda	
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	Prosedur peminjaman di sini nggak ribet kak menurut saya nggak ribet jadi nggak bikin kita buang-buang waktu jadi ya fine sih
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Pengalaman saya banyak banget lah saya dapat informasi dari buku-buku yang saya baca di sini maka ini saya sering ke sini gimana ya jelasinnya sulit lah kak
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada pustakawan yang berjaga?	Udah oke sih oke itu pokoknya setiap buku yang saya baca di sini lumayan banyak lah yang masuk kepala informasinya kurang lebih akurat
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Belum pernah kayak saya datan tadi nih tadi pagi kadang sampai sore pasti ada yang jaga pasti ada yang jaga Ditampilkan saat jelas ya jelas banget sih kasih tahu kita ada tulisannya

7. Thifal aldy

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	Kepastian waktu pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan waktu buka dan tutup layanan sirkulasi di sini?	Menurut pengalaman saya terkait waktu buka dan tutup di layanan sirkulasi di sini sudah cukup optimal kenapa saya bilang optimal karena mereka buka dari jam 08.00 hingga jam 04.00 jadi sudah cukuplah untuk jam buka sirkulasi di situ
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan petugas dalam memproses peminjaman atau pengembalian koleksi?	Untuk kecepatan petugas atau pustakawan cukup cepatlah karena pernah kemarin saya minjem buku di layanan sirkulasi itu pustakawan sangat cepat dalam menerima buku yang telah saya pinjam begitupun pas saya meminjam juga sangat cepatlah untuk proses peminjaman dan pengembalian koleksi
-		Pernahkah Anda mengalami situasi di mana layanan tidak beroperasi sesuai jadwal?	Untuk situasi yang tidak beroperasi sesuai jadwal belum sih untuk selama saya berkunjung ke sana jadi aman-aman aja untuk jam operasionalnya tetap sesuai jam yang ada
2	Akurasi pelayanan	Bagaimana pengalaman Anda terkait keakuratan	Untuk keakuratannya menurut saya cukup baik sih dari pustakawan memberikan informasi

		informasi yang diberikan petugas mengenai ketersediaan koleksi?	ketersediaan koleksi seperti saya tanya Saya butuh koleksi ini dan dia memberikan jawaban menurut saya ya sudah cukup lah dimengerti akurat juga
-		Bagaimana pengalaman Anda terkait ketepatan pencatatan data peminjaman atau perhitungan denda?	Untuk denda ya menurut saya pas si yang saya tahu untuk denda tidak ada, jadi sistemnya itu jika kita minjem seminggu telat sehari itu akan dipotong, masa mau minjem lagi itu jadi systemnya sehari tidak mengembalikan karena kita telat mengembalikan sehari begitupun kalau kita telat 2 hari untuk 2 hari ke depan kita tidak bisa meminjam
-		Bagaimana petugas menyampaikan informasi ketika Anda membutuhkan bantuan?	Untuk penyampaian nya si bagus mudah di pahami, kemarin saya tanya juga di berikan informasi yang sangat jelas dan mudah di mengerti si jadi untuk penyampaian nya oke si dari pihak pustakawan nya
3	Kesopanan dan Keramahan	Bagaimana sikap petugas sirkulasi saat melayani Anda?	Untuk sikap petugas di layanan sirkulasi pas melayani saya sih aman-aman aja mereka sopan ramah dan ketika saya tanya mereka pun menjawab dengan ramah dan senyum jadi untuk pustakawannya sih di

			layanan sirkulasi baik
-		Pernah ga disuruh keluar sama pustakawan karena pustakawannya sedang istirahat dengan nada yang tinggi atau menyinggung perasaan anda?	Belum pernah karena juga kan istirahat ya jadi ya belum pernah sih kalau untuk disuruh keluar sampai menyinggung perasaan saya itu belum pernah
-		Bagaimana pengalaman anda atau apakah Anda memiliki pengalaman tertentu terkait sikap petugas yang ingin Anda ceritakan?	Ya kalau menurut saya terkait sikap petugas atau pustakawan di lain sirkulasi khususnya udah baik sih nggak ada kayak menyinggung pesan saya atau kendala-kendala yang saya terima itu dibantu pokoknya jadi untuk sikap petugas atau pustakawan di sana sudah baik menurut saya
-		Bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang anda butuhkan kepada anda?	Kalau untuk menyampaikan informasi kepada saya ya cukup jelas sih seperti saya menanyakan buku yang saya inginkan dia menjawab dengan benar tersedia di rak mana atau buku apa dia menjelaskan dengan benar dan akurat
4	Tanggung jawab	Pernahkah Anda	Untuk menyampaikan keluhan sih untuk sampai

		menyampaikan keluhan terkait layanan sirkulasi? Bagaimana respons petugas saat itu?	sini belum ya karena setiap saya ke sana saya tidak menerima kendala-kendala yang membuat saya mengeluh untuk dikeluhkan di sana ya untuk menurut saya sih untuk keluhan tidak ada
-		Bagaimana pengalaman anda saat menggunakan layanan sirkulasi, apakah petugasnya bertanggung jawab seperti membantu mencari buku yang anda cari?	Ya untuk pustakawannya bertanggung jawab karena saya pernah Saya ingin menanyakan buku yang pengen saya cari di situ respon pustakawannya sangat membantu sih mereka memberikan bantuan seperti memberikan buku yang saya cari seperti misalnya saya membutuhkan buku ini dan mereka pun memberi tahu kalau buku itu ada di sebelah sini atau di sebelah sana gitu jadi baiklah
		Pernah atau tidak saat anda kebingungan, pustakawan memberikan solusi yang sangat membantu anda	Iya untuk solusi memberikan si pustakawannya kepada saya di saat saya bingung ya untuk mencari apa yang saya perlukan kayak buku apa Saya bingung dia pasti kasih solusi sih yang terbaik untuk saya baca di sana
5	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana menurut Anda prosedur	Untuk prosedur peminjaman dan pengembalian sih di layanan sirkulasi ini

		peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ini?	menurut saya ya sudah baik sih dan dapat dimengert
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan sirkulasi di sini?	Baik sih kalau untuk menggunakan sikulasi di sini untuk kayak fasilitas atau buku-buku juga banyak jadi untuk teknisi akurasiya bagus sih menurut saya Untuk selama ini di saat saya berkunjung sana selalu ada pustakawan
		Pernah ga saat ke layanan sirkulasi, tidak ada pustakawan yang berjaga?	Untuk selama ini di saat saya berkunjung sana selalu ada pustakawan yang berjaga ya jadi setiap saya ke sana ya ada pasti pustakawan yang berjaga di layanan sirkulasi itu
		Apakah Informasi mengenai tata cara layanan sirkulasi disampaikan dan ditampilkan secara jelas kepada pemustaka.	Ya sangat jelas karena di saat saya bingung saya bertanya juga mereka memberikan jawaban yang sangat jelas dan mudah dipahami kepada saya sebagai pemustaka

Lampiran 6. Lembar LOA



JURNAL ILMU INFORMASI
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

E-ISSN: 2302-3511

Website: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/index>

Email: iipk@fbs.unp.ac.id



Rabu, 15 Juli 2026

Kepada Penulis: M. Gibran; Aghesna Rahmatika Kesuma; Rahmat Iqbal

Melalui surel ini, kami beritahukan bahwa keputusan Dewan Editorial untuk menerima dan menyetujui naskah Anda (ID: #45) dengan judul:

"Analisis Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung"

untuk dipublikasikan pada volume 15 no. 1 (2026) dari "Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan" setelah berhasil melewati proses review sejawat dan revisi yang dilakukan oleh penulis.

Naskah tersebut juga diperiksa tingkat plagiarisme dengan aplikasi Turnitin yang menunjukkan indeks kesamaan (SI) yang dapat diterima (yakni SI <20%) dan semua kesamaan dalam naskah termasuk dalam "Domain Pengetahuan Umum".

Semua manuskrip yang diterima dalam jurnal ini akan disunting dalam bahasa Indonesia terstandar oleh tim editorial kami.

Untuk kelengkapan administrasi, penulis akan kami hubungi kembali lewat email.

Salam,

Terima kasih telah memilih jurnal kami.



Jeihan Nabila, M.I.Kom.

Editor-in Chief JIIPK

Prodi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Sekolah Vokasi
Universitas Negeri Padang
Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang Utara, 25132

JURNAL ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

E-ISSN: 2302-3511

Website: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/index>

Email: iipk@fbs.unp.ac.id

Lampiran 7. Lembar Bukti Publikasi Jurnal



Jurnal Ilmu Informasi
Perpustakaan dan Kearsipan
E-ISSN: 2302 - 3491

Isu Terkini

Jil. 15 No.1 (2026): Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

Diterbitkan: 29 April 2026

Artikel

Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Metadata Subjek E-Book Digital Library Universitas Negeri Padang

Fahri Nugroho, Rini Asmara (Penulis)

51-58

[PDF](#)

Analisis Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

M. Gibran Gibran, Agnesna Rahmatika Kesuma, Rahmat Iqbal (Penulis)

59-68

[PDF](#)

Kajian Bibliometrik Penelitian Otomasi Perpustakaan di Indonesia Menggunakan Google Scholar dan VOSviewer Periode Tahun 2020-2025

Imam Ikhdanu Yusra, Rini Asmara (Penulis)

1-13

[PDF](#)

Pengaruh *Filter Bubble* pada Media Sosial TikTok terhadap Perilaku Informasi Mahasiswa Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang

Rajana Sugisadakha, Rini Asmara (Penulis)

14-22

[PDF](#)

Peran Komunitas Lampung Book Party Dalam Meningkatkan Minat Baca Generasi Muda Kota Bandar Lampung

Ade Iham Muhammad Arizky, Rahmat Iqbal, Agnesna Rahmatika Kesuma (Penulis)

23-30

Lampiran 8. Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
Alamat : Jl. Letkol H. Endro Nuramin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703278

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-3483/Un.16/P1/KT/VII/2026

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Dr. Eni Amalliah, S.Ag., S.S., M.Ag.**
NIP : 197005121998032002
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
Menerangkan bahwa Artikel Ilmiah dengan judul :

ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG

Karya

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
M. GIBRAN	2261020026	FA/ IPII

Bebas Plagiasi dengan tingkat kemiripan sebesar **16%**. Dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 15 Juli 2026
Kepala UPT Perpustakaan



Dr. Eni Amalliah, S.Ag., S.S., M.Ag.
NIP.197005121998032002

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

RADEN INTAN LIBRARY

Analisis Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

 Journal

Document Details

Submission ID
trn:oid::3618:145653008

Submission Date
15 Jul 2026, 15:05 GMT+7

Download Date
15 Jul 2026, 15:08 GMT+7

File Name
GIBRAN 11.docx

File Size
5.8 MB

9 Pages

4,261 Words

29,499 Characters



Page 1 of 14 - Cover Page

Submission ID trn:oid::3618:145653008



Page 2 of 14 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:145653008

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 8 words)

Top Sources

- 14%  Internet sources
- 8%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

14%  Internet sources
8%  Publications
11%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	journal.sinov.id	2%
2	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2025-12-09	1%
3	Internet	repository.uinbanten.ac.id	1%
4	Internet	journal.laincurup.ac.id	<1%
5	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-04-20	<1%
6	Internet	text-id.123dok.com	<1%
7	Internet	ecampus.lainbatusangkar.ac.id	<1%
8	Internet	ejurnal.kampusakademik.co.id	<1%
9	Internet	repo.undiksha.ac.id	<1%
10	Internet	positori.kemdikbud.go.id	<1%
11	Student papers	Politeknik STIA LAN on 2021-09-14	<1%

26	Internet	emshol.wordpress.com	<1%
27	Internet	repositori.uma.ac.id	<1%
28	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%
29	Internet	repository.um.ac.id	<1%
30	Internet	www.neliti.com	<1%
31	Internet	123dok.com	<1%
32	Publication	Fegi Sentiana, Muhamad Bisri Mustofa, Siti Wuryan. "Pemanfaatan artificial intell...	<1%
33	Publication	Imam Apriansah, Nurhayati Darubekti, Lailatus Sa'diyah. "Application of Inislite ...	<1%
34	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	<1%
35	Internet	journal.uwks.ac.id	<1%
36	Internet	journals.unpad.ac.id	<1%
37	Internet	repo.lain-tulungagung.ac.id	<1%
38	Internet	www.b2p2toot.litbang.kemkes.go.id	<1%
39	Internet	www.pajak.go.id	<1%