



**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam  
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*

**OLEH:**

**DELA KARLIZA**  
**NIM. 1730304006**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BATUSANGKAR  
2021**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	4
F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian .....	5
G. Definisi Operasional.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Persepsi Pemustaka</b> .....	<b>9</b>
1. Pengertian Persepsi.....	9
2. Faktor yang mempengaruhi persepsi .....	10
3. Pengertian Pemustaka.....	12
4. Karakteristik pemustaka .....	13
5. Hak dan kewajiban pemustaka .....	15
<b>B. Layanan perpustakaan</b> .....	<b>16</b>
1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	16
2. Unsur Unsur Layanan Perpustakaan .....	17
3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan.....	20
<b>C. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi</b> .....	<b>29</b>
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	29
2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	31
3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	32
4. Fungsi layanan perpustakaan Perguruan Tinggi.....	32
<b>D. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>32</b>
<b>E. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>33</b>

F. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Variabel Penelitian .....	34
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Batusangkar .....	40
1. Sejarah Perpustakaan IAIN Batusangkar .....	40
2. Visi, Misi Dan Tujuan .....	40
4. Jumlah Personil Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar .....	42
5. Peraturan dan Tata Tertib .....	42
6. Jenis Layanan .....	44
7. Jam Layanan.....	45
8. Prosedur Layanan Perpustakaan.....	45
9. Koleksi Perpustakaan .....	49
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
1. Hasil uji validitas.....	50
2. Hasil uji reliabilitas .....	52
C. Analisis Butir Pernyataan Variabel Persepsi Pemustaka .....	52
1. Indikator pelaku persepsi.....	52
2. Indikator target .....	54
3. Indikator situasi .....	56
D. Analisis Butir Pernyataan Tentang Variabel Layanan Perpustakaan.....	59
1. Indikator prosedur layanan .....	59
2. Indikator waktu.....	60
3. Indikator pustakawan .....	62
4. Indikator fasilitas .....	63

5. Indikator koleksi.....	65
6. Indikator produk layanan.....	67
E. Uji Hipotesis .....	72
F. Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah mahasiswa aktif Jurusan IPII IAIN Batusangkar .....	33
Tabel 2	Indikator dan kisi-kisi angket.....	35
Tabel 3	Jam Layanan Perpustakaan .....	45
Tabel 4	Rekapitulasi uji validitas variabel persepsi pemustaka.....	50
Tabel 5	Rekapitulasi uji validitas variabel layanan perpustakaan .....	51
Tabel 6	Rekapitulasi uji reliabilitas variabel X dan Y .....	52
Tabel 7	Hasil rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 1 .....	52
Tabel 8	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 2 .....	53
Tabel 9	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 3 .....	53
Tabel 10	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 4 .....	54
Tabel 11	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 5 .....	55
Tabel 12	Rekapitulasi jawaban responde pernyataan no 6 .....	55
Tabel 13	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 7 .....	56
Tabel 14	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 8 .....	57
Tabel 15	Rekapitulasi jawaban reponden pernyataan no 1 .....	59
Tabel 16	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 2 .....	59
Tabel 17	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 3 .....	60
Tabel 18	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 4 .....	60
Tabel 19	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 5 .....	61
Tabel 20	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 6 .....	62
Tabel 21	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 7 .....	62
Tabel 22	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 8 .....	63
Tabel 23	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 9 .....	63
Tabel 24	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 10 .....	64
Tabel 25	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 11 .....	64
Tabel 26	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 12 .....	65
Tabel 27	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 13 .....	66
Tabel 28	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 14 .....	67
Tabel 29	Rekapitulasi jawabban responden pernyataan no 15 .....	67
Tabel 30	Rekapitulasi jawaban reponden pernyataan no 16.....	68
Tabel 31	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 17 .....	68
Tabel 32	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 18 .....	69
Tabel 33	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 19 .....	69
Tabel 34	Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 20 .....	70
Tabel 35	Rekapitulasi Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar.....	72

## ABSTRAK

**Dela Karliza, NIM 1730304006** judul skripsi “**Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar**”. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar. Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, yang merupakan penelitian dengan usaha untuk mendapatkan informasi lebih luas dan mendalam terhadap suatu fenomena dengan menggunakan langkah-langkah penelitian kuantitatif, dengan itu peneliti akan menggambarkan hasil penelitian yang menunjukkan bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket kepada 55 responden yang menjadi sampel penelitian.

Hasil penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar ini memperoleh hasil bahwa pada variabel persepsi pemustaka memiliki nilai skor rata-rata 3,22, variabel layanan perpustakaan memiliki skor rata-rata 3,17 dan skor rata-rata keseluruhan 3,19 dengan rentang skor antara 0-4. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar adalah baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,804, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan.

**Kata kunci:** persepsi pemustaka, layanan perpustakaan

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunianya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam juga tak lupa penulis sampai kan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia dari zamana yang tidak berilmu pengetahuan sampai ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi ini ditulis untuk melengkapi syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar dengan judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar”**.

Peneliti menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik dari segi moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua peneliti yaitu Ayahanda **Bakar** dan Ibunda **Erlizar** serta kedua saudara peneliti, **Rome Andika** dan **Resky Illahi** yang selalu memberikan dukungan dan do’a kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Marjoni Imamora, M.Sc selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar
2. Bapak Dr. Akhyar Hanif, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar
3. Ibuk Ummul Huda, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar
4. Bapak Dr. Adripen, M. Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak pelajaran dan masukan kepada peneliti
5. Bapak Dr. M. Haviz, M.Si dan Ibuk Cut Afrina, M.IP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Ibuk Rika Jufriazia Manita, M.I.Kom dan Bapak Riki Rikarno, M.Sn selaku dosen validator instrumen penelitian yang telah bersedia memberikan arahan kepada peneliti
7. Seluruh Dosen dan Staf Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang telah membantu peneliti dalam kelancaran proses penyelesaian skripsi ini
8. Ibuk Armizawati, S.IP selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran proses penelitian di IAIN Batusangkar
9. Seluruh Staf Perpustakaan Institut Agama Islam Negei (IAIN) Batusangkar yang telah membantu dalam melancarkan proses peneliaian di perpustakaan (IAIN) Batusangkar
10. Seluruh Keluarga Besar Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini
11. Beberapa pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, kepada Allah SWT jualah peneliti berserah diri, semoga semua bantuan, motivasi dan bimbingan dan berbagai pihak menjadi amal ibadah dan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. *Aamiin Ya Rabbal Alamin.*

Batusangkar, Oktober 2021

Peneliti

**Dela Karliza**

**1730304006**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan berasal dari bahasa latin yaitu *liber* atau *libri* yang berarti buku atau yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan Istilah *Library*. Sementara itu menurut UU No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwasannya perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Secara umum perpustakaan memiliki makna sebagai suatu tempat yang mana didalamnya terdapat kegiatan menghimpun, mengolah dan menyebarkan (pelayanan) segala jenis informasi, baik informasi dalam bentuk tercetak maupun yang terekam kedalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain (Yusuf dan Suhendar, 2005).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa perpustakaan merupakan sebuah institusi yang memiliki peranan penting dalam pelestarian informasi, baik itu pengumpulan, pengelolaan maupun penyebarluasan informasi sehingga dapat diterima dan dinikmati oleh pemustakanya. Beragamnya jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka menyebabkan timbulnya beragam jenis perpustakaan. Beberapa jenis perpustakaan diantaranya adalah Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan Khusus.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang melayani mahasiswa, dosen, maupun karyawan pada suatu perguruan tinggi tertentu. Perpustakaan perguruan tinggi berdiri guna membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya untuk melaksanakan Tri Darma Perguruan tinggi, yaitu penelitian, pengajaran dan pengabdian pada masyarakat (Rahayuningsih, 2007). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga teknis yang memiliki tugas sebagai pendukung lembaga induknya, yaitu melayani civitas akademika dan masyarakat pemakai disekitarnya, yang sesuai dengan Tri

Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Rodin, 2015).

Perpustakaan perguruan tinggi menurut peneliti merupakan suatu institusi yang berdiri di lingkungan Perguruan Tinggi dan memiliki tugas untuk melayani dan memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika suatu perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi juga memiliki peranan penting dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi, dengan menyediakan berbagai jenis koleksi perpustakaan yang dapat menunjang kegiatan penelitian, pengajaran, pengabdian masyarakat dan sebagainya di perguruan tinggi.

Selain tujuan secara umum perpustakaan perguruan tinggi untuk mencapai Tri Darma Perguruan Tinggi, perpustakaan perguruan tinggi menurut Rahayu et al. (2014) juga memiliki tujuan khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka (civitas akademika perguruan tinggi), menyediakan sumber referensi pada semua tingkatan akademis, menyiapkan sarana untuk belajar bagi pemustaka, menyediakan jasa peminjaman yang tepat untuk semua jenis pemustaka, memberikan jasa informasi yang aktif, yang tidak hanya tentang lingkungan perguruan tinggi, melainkan juga lembaga industri lokal.

Selain itu perpustakaan perguruan tinggi juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka, karena dengan memberikan layanan yang baik akan memungkinkan pemustaka dapat menemukan informasi yang dicarinya dengan lebih tepat dan cepat. Hal ini relevan dengan yang dinyatakan oleh Hartono (2015) bahwa pada hakikatnya layanan perpustakaan adalah proses dimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka secara cepat dan cuma-cuma kepada pemustaka dengan tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkannya. Selanjutnya layanan perpustakaan juga akan mempengaruhi citra perpustakaan tersebut di mata pemustaka, dengan adanya layanan yang baik dan memuaskan pemustaka maka akan memberikan kesan yang baik bagi pemustaka, begitu pula sebaliknya.

Perpustakaan IAIN Batusangkar merupakan salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang berdirid di lingkungan di IAIN Batusangkar.

Sistem layanan yang digunakan di Perpustakaan IAIN Batusagkar adalah sistem layanan *open acces* (layanan terbuka) dimana pemustaka dapat menelusur, memilih dan mengambil koleksi yang diinginkan secara langsung. Perpustakaan IAIN Batusangkar menyediakan berbagai jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan akses internet, layanan *e-library*, layanan pendidikan pengguna, layanan BI corner, layanan ruang baca, layanan katalog (OPAC) dan layanan koleksi. Berdasarkan data perpustakaan IAIN Batusangkar tahun 2020 kunjungan online perpustakaan sebanyak 12.413 dengan rata-rata 1.034 kunjungan perbulan, sementara kunjungan perpustakaan IAIN Batusangkar 14.814 kunjungan dengan rata-rata 1.235 kunjungan perbulan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada bulan April 2021 dengan beberapa pemustaka, mereka mengungkapkan beberapa kelebihan dari perpustakaan IAIN Batusangkar. Menurut beberapa pemustaka yang peneliti wawancarai, mereka merasa layanan sirkulasi dan karya ilmiah di perpustakaan sudah baik, begitupun dengan ruang baca yang menarik. Mereka juga mengatakan bahwa fasilitas jaringan yang tersedia di Perpustakaan IAIN Batusangkar memadai untuk mereka dapat melakukan penelusuran informasi secara online

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti juga menemukan beberapa keluhan dari pemustaka mengenai layanan perpustakaan. Adapun keluhan yang mereka sampaikan diantaranya adalah beberapa koleksi yang ditemukan tidak pada tempatnya, seperti koleksi dengan nomor class kelas ditemukan pada rak koleksi dengan nomor kelas 400 sehingga membuat pemustaka merasa kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Selanjutnya permasalahan lain mengenai koleksi adalah kurangnya ketersediaan buku yang mereka butuhkan. Keluhan selanjutnya yang peneliti temukan adalah pemustaka merasa kurang nyaman ketika adanya maintenance atau kendala jaringan pada bagian layanan sirkulasi sehingga menyebabkan antrian pada proses peminjaman dan pengembalian koleksi.

Oleh karena permasalahan yang telah diuraikan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Koleksi buku yang dibutuhkan oleh pemustaka terbatas
2. Pemustaka merasa kesulitan dalam mencari koleksi karena tidak berada pada tempatnya
3. Pemustaka merasa kurang nyaman ketika adanya kendala jaringan pada sistem layanan perpustakaan

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan IAIN Batusangkar”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pemustaka ketika berada di perpustakaan IAIN Batusangkar?
2. Bagaimanakah layanan yang tersedia di perpustakaan IAIN Batusangkar?
3. Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan yang tersedia di perpustakaan IAIN Batusangkar
3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusankar.

## **F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai ilmu perpustakaan, terkhususnya mengenai layanan perpustakaan.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perpustakaan IAIN Batusangkar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk peningkatan layanan perpustakaan kedepannya.
- b. Bagi civitas akademika, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi yang membukan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Bagi peneliti sendiri, dengan adanya penelitian ini peneliti jadi mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

## **G. Definisi Operasional**

### 1. Persepsi Pemustaka

Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana suatu individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Disamping itu persepsi dapat pula dilihat dari proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman (Rivai dan Mulyadi, 2011). Persepsi akan memiliki arti apabila ditampilkan dalam bentuk pernyataan, baik perkataan maupun perbuatan (Asnawi, 2018). Sementara istilah pemustaka sendiri sebenarnya baru resmi dipakai setelah adanya Undang-Undang Tentang Perpustakaan Tahun 2007. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pemustaka yaitu pengguna

perpustakaan, baik yang berupa perorangan, kelompok, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Persepsi pemustaka menurut peneliti adalah suatu tanggapan secara langsung oleh pemustaka atau proses ketika pemustaka memahami informasi melalui kesan inderanya baik penglihatan, perasaan, penciuman dan pendengaran melalui lingkungannya (perpustakaan). Melalui penafsiran informasi tersebut sehingga akhirnya akan memberikan suatu makna mengenai perpustakaan tersebut.

## 2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan pada dasarnya ialah adalah proses dimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka secara cepat dan cuma-cuma kepada pemustaka dengan tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkannya (Hartono, 2015). Pendapat lain mengatakan bahwa layanan perpustakaan secara umum didefinisikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaannya (Saleh, 2019).

Adapun layanan perpustakaan menurut peneliti adalah upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan jasa layanan informasi kepada pemustakanya dengan cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Persepsi Pemustaka**

##### **1. Pengertian Persepsi**

Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses yang dialami oleh seseorang untuk mengorganisasikan dan menafsirkan dari kesan inderanya sehingga memberikan makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2003). Persepsi adalah proses pemberian makna kepada informasi sensoris yang diterima oleh seseorang atau individu. Melalui persepsi individu dapat mengetahui dan memahami dunia luar (Martini dan Farida, 2010). Proses persepsi diawali oleh proses penginderaan, yang merupakan proses penerimaan stimulus oleh individu melalui alat indera. Selanjutnya, setelah proses penginderaan stimulus diteruskan hingga proses persepsi (Walgito, 2004).

Pada hakekatnya persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dialami oleh individu ketika berusaha untuk memahami informasi yang diterimanya. Kunci dalam memahami persepsi tersebut adalah mengenali bahwa suatu persepsi merupakan tafsiran yang unik terhadap situasi dan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Persepsi merupakan sebuah proses yang unik karena terkadang dapat suatu persepsi memberikan gambaran terhadap sesuatu berbeda dengan kenyataannya. Hal ini disebut dengan praduga atau anggapan sesaat (Suwarno, 2009).

Persepsi juga tidak terlepas dari penilaian, dengan adanya penilaian, kesan maupun makna yang diberikan oleh individu pada informasi sensoris yang diterimanya menunjukkan bahwa persepsi telah bekerja pada individu tersebut. Ketika tidak adanya penilaian, kesan ataupun pemberian makna maka informasi tersebut hanyalah sebuah pengalaman penginderaan saja (Martini dan Farida, 2010).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa persepsi merupakan proses yang ditempuh oleh individu dalam pemberian makna terhadap lingkungannya yang diawali oleh proses penginderaan.

Persepsi merupakan suatu proses yang dialami oleh individu ketika berusaha untuk memahami informasi yang diterimanya.

## 2. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Robbins (2003), beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi suatu individu adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku persepsi, karakteristik pribadi dari pelaku persepsi sangat mempengaruhi penafsiran dari individu tersebut.
- b. Target, karakteristik dari target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Gerakan, bunyi, ukuran dan atribut-atribut lain dari target membentuk cara individu memandangnya.
- c. Situasi, situasi dapat mempengaruhi persepsi individu. Waktu, lokasi, cahaya, panas atau setiap jumlah faktor situasional dapat mempengaruhi perhatian seseorang.

Selain tiga faktor di atas, Bimo Walgito (2004) juga mengungkapkan tiga faktor yang berperan dalam persepsi, yaitu:

- a. Objek yang dipersepsi, suatu objek yang dipersepsikan akan menimbulkan stimulus yang mengenai latar indera atau reseptor. Stimulus ini bisa muncul baik dari dalam maupun dari luar diri individu itu sendiri
- b. Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf, alat indera berfungsi sebagai alat untuk menerima stimulus yang kemudian akan diteruskan oleh syaraf sensoris ke pusat susunan syaraf, yaitu otak
- c. Perhatian, merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Persepsi individu terhadap suatu objek dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal individu tersebut. Beberapa faktor eksternal yang dapat dapat berpengaruh terhadap persepsi diantaranya adalah:

- a. Intensitas, semakin besar intensitas suatu stimulus dari luar individu maka akan semakin besar pula hal itu dapat dipahami
- b. Ukuran, semakin besar ukuran suatu objek maka akan semakin mudah untuk diketahui



- c. Pengulangan, stimulus yang berasal dari luar yang diterima secara berulang-ulang akan menimbulkan perhatian yang lebih besar dari pada yang sekali lihat atau dengar
- d. Gerakan, individu akan memberikan perhatian yang lebih banyak pada benda yang bergerak (Rivai dan Mulyadi, 2011).

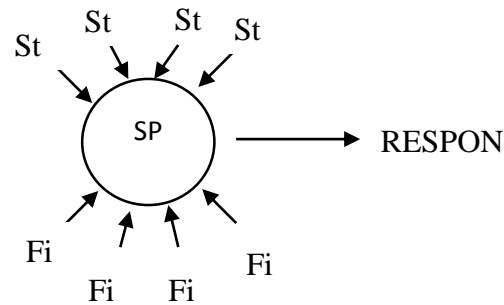
Adapun faktor dari dalam yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah:

- a. Kebutuhan, individu akan lebih memperhatikan hal-hal yang dapat memenuhi kebutuhannya
- b. Minat, hal-hal yang disukai atau diminatai akan dapat lebih menarik perhatian individu
- c. Set, merupakan harapan suatu individu terhadap rangsangan/stimulus yang muncul. Set berhubungan dengan kesiapan seseorang akan suatu stimulus tertentu (Martini dan Farida, 2010).

Alur proses berlangsungnya persepsi dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Stimulus mengenal alat indera, merupakan sifat yang kealaman (fisik)
- b. Selanjutnya stimulus diteruskan ke otak oleh syaraf sensoris, ini dinamakan proses fisiologis
- c. Terjadi proses di otak sebagai pusat susunan syaraf, yang hasilnya individu dapat menyadari atau mempersepsi mengenai apa yang dilihat atau diterima alat indera, ini merupakan proses psikologis (Septiani dan Jumino, 2015).

Proses pembentukan persepsi secara skematis dapat dikemukakan sebagai berikut (Walgito, 2004):



St = Stimulus (faktor luar)

Fi = Faktor internal (faktor dalam, termasuk perhatian)

Sp = Struktur pribadi individu

Dari beberapa uraian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun faktor internal individu itu sendiri. Selain itu beberapa hal yang mempengaruhi persepsi dapat berupa pelaku persepsi itu sendiri, target dari yang dipersepsikan dan juga situasi.

### 3. Pengertian Pemustaka

Berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan 43 Tahun 2007 pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Choiriyah, 2017). Pemustaka merupakan orang yang menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun fasilitas perpustakaan. Pemustaka terdapat dalam berbagai macam jenis, tergantung pada jenis perpustakaan (Suwarno, 2016). Pendapat lain mengatakan bahwa pemustaka juga bisa diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan yang memiliki maksud, tujuan, harapan tertentu serta ingin mendapatkan apa yang dibutuhkannya dengan cara yang menyenangkan (Puspa, 2016).

Adapun menurut peneliti pemustaka merupakan masyarakat yang datang ke perpustakaan dan menggunakan fasilitas serta layanan yang

disediakan di perpustakaan. Pemustaka dapat dalam bentuk perseorangan, kelompok maupun lembaga yang memanfaatkan perpustakaan, baik yang merupakan anggota perpustakaan maupun tidak. Sementara Persepsi pemustaka dapat disimpulkan sebagai penilaian atau tanggapan yang diberikan oleh pemustaka terhadap apa yang mereka dapatkan di perpustakaan yang dapat memberikan suatu kesan bagi pemustaka itu sendiri. Hasil dari persepsi tersebut akan menghasilkan kesan yang baik atau buruk tentang perpustakaan tersebut.

#### 4. Karakteristik pemustaka

Pengguna perpustakaan yang terdiri dari berbagai kepribadian tentunya memiliki perbedaan sifat dan karakteristik dari masing-masing individunya. Ada beberapa karakter dan cara yang harus dipahami oleh pustakawan dalam menghadapi pemustaka yaitu (Rahayuningsih, 2015):

- a. Pemustaka yang memiliki sifat pendiam, dapat diatasi dengan menyambut secara ramah agar dapat menarik perhatiannya
- b. Pemakai yang tidak sabar, tipe pemustaka yang seperti ini dapat diatasi dengan cara pustakawan membantu dengan semaksimal mungkin dan meminta maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan
- c. Pemakai yang banyak bicara, kepada pemustaka yang seperti ini pustakawan dapat menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian kepada hal-hal yang ditawarkan dengan memberikan penjelasan yang cukup
- d. Pemakai yang banyak permintaan, dapat diatasi dengan mendengarkan apa yang menjadi permintaannya kemudian segera memenuhi permintaan tersebut, pemustaka juga dapat meminta maaf dan menyarankan alternatif lain apabila permintaan pemustaka tidak tersedia
- e. Pemakai yang ragu, berikan kepercayaan, tenang dan tidak memberi banyak pilihan namun mengikuti seleranya
- f. Pemakai yang suka membantah atau mendebat, pustakawan harus dapat menghadapinya dengan tenang, memberikan argumen yang masuk akal

agar pemakai lebih menghargai petugas dan tidak terpancing untuk berdebat

- g. Pemakai yang lugu, petugas harus dapat menerima pemakai dengan apa adanya dan melayani berdasarkan permintaannya tanpa membohongi pemakai
- h. Pemakai yang siap mental, hadapi dengan membiarkannya memilih sesuai dengan yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terimakasih atas kunjungannya
- i. Pemakai yang mudah curiga, dapat dihapai dengan pustakawan memberikan jaminan yang baik dan tidak menunjukkan sikap seolah-olah pustakawan lebih unggul
- j. Pemakai yang sombong, pustakawan dapat menghadapi dengan tenang, sabar dan tidak terlalu serius menghadapi sikapnya, serta pustakawan juga perlu memberikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati.

Berdasarkan uraian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa setiap pemustaka memiliki berbagai macam karakter yang berbeda-beda pada setiap individunya, sehingga petugas perpustakaan atau pustakawan diharapkan untuk mampu memahami karakter masing-masing pemustaka sehingga dapat memberikan pelayanan yang membuat pemustaka merasa nyaman. Untuk itu maka harus terjalin komunikasi yang baik antara pemustaka dengan pustakawan supaya pustakawan dapat memahami seperti apa dan apa yang diinginkan oleh pemustakanya.

Terlepas dari beberapa karakter pemustaka tersebut, terdapat pula beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan pemustaka seperti:

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang disediakan perpustakaan bisa memenuhi kebutuhannya

- c. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan respon yang baik dari pustakawan
- d. Pemustaka mengharapkan perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat (Khaerah, 2016).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka tidak hanya mengharapkan pelayanan yang baik dan bersahabat dari pustakawannya saja untuk dapat betah di perpustakaan. Akan tetapi pemustaka juga membutuhkan suasana perpustakaan yang nyaman, koleksi yang lengkap dan fasilitas yang memadai seperti adanya koneksi internet dan lain sebagainya.

#### 5. Hak dan kewajiban pemustaka

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pemustaka memiliki beberapa hak dan kewajiban. Hak pemustaka diantaranya adalah:

- a. Pemustaka berhak untuk mendapatkan layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan
- b. Pemustaka berhak mengusulkan keanggotaan dewan perpustakaan
- c. Pemustaka berhak mendirikan dan/atau menyelenggarakan perpustakaan
- d. Pemustaka berhak berperan serta dalam mengawasi dan mengevaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan.

Menurut peneliti, selain dari beberapa hak pemustaka yang telah diuraikan tersebut, hak yang dapat dimiliki oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan adalah hak untuk memperoleh rasa nyaman. Pemustaka berhak untuk memperoleh kenyamanan dari layanan maupun fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Untuk itu fasilitas maupun layanan perpustakaan harus disiapkan seoptimal mungkin untuk memenuhi kenyamanan pemustaka.

Selain beberapa hak yang dapat dimiliki pemustaka, ia juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi ketika di perpustakaan. Kewajiban

Pemustaka didalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan adalah:

- a. Menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan
- b. Menyimpan, merawat, dan melestarikan naskah kuno yang dimilikinya dan mendaftarkannya ke Perpustakaan Nasional
- c. Menjaga kelestarian dan keselamatan sumberdaya perpustakaan di lingkungannya
- d. Mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya
- e. Mematuhi segala ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan
- f. Menjaga ketertiban, keamanan, dan kenyamanan lingkungan perpustakaan (Choiriyah, 2017).

Adapun menurut peneliti pemustaka memiliki kewajiban untuk mentaati segala aturan yang ada di sebuah perpustakaan, baik mengenai hal-hal apa yang harus dipenuhi dan apa yang dilarang di perpustakaan tersebut. Selain itu pemustaka juga berkewajiban untuk dapat menjaga koleksi dengan tidak membuat kerusakan sehingga kelestarian koleksi lebih terjaga.

## **B. Layanan perpustakaan**

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

Layanan secara definitif merupakan kegiatan melayani, yaitu suatu kegiatan yang dipersiapkan agar dapat memberikan jasa mengenai koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka yang membutuhkan. Tujuan dari diadakannya layanan terhadap pemustaka adalah supaya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka (Hartono, 2015).

Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan teknis yang perlu perencanaan dalam pelaksanaannya. Layanan perustakaan ini berfungsi untuk mempertemukan antara pemustaka dengan bahan pustaka yang diinginkannya. Ada beberapa unsur penunjang yang diperlukan dalam

mengadakan layanan perpustakaan yang baik seperti pemustaka (pengguna), koleksi, dana, sarana dan prasarana serta pustakawan. Jadi dapat diartikan bahwa layanan perpustakaan merupakan proses pemberian informasi dan fasilitas terhadap pemustaka dan dengan adanya layanan tersebut pemustaka bisa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan optimal (Rahmah, 2018).

Layanan perpustakaan pada dasarnya adalah proses dimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka secara cepat dan cuma-cuma kepada pemustaka dengan tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkannya (Hartono, 2015). Pendapat lain mengatakan bahwa secara umum layanan pemustaka didefinisikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaannya (Saleh, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan jasa layanan informasi kepada pemustakanya dengan cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Bentuk dari layanan perpustakaan adalah pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka secara cuma-cuma dengan tujuan supaya bahan pustaka yang ada di perpustakaan perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka.

## 2. Unsur Unsur Layanan Perpustakaan

Terdapat beberapa unsur dalam pelaksanaan layanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

### a. Fasilitas

Fasilitas merupakan unsur penting dalam layanan perpustakaan karena dengan adanya fasilitas yang memadai akan mendatangkan kepuasan bagi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Pelaksanaan layanan perpustakaan mestinya disertai dengan adanya fasilitas yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai, sehingga tujuan dan fungsi dari perpustakaan tersebut dapat terpenuhi. Sarana

utama yang harus dipenuhi adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya (Hartono, 2016).

b. Koleksi

Koleksi adalah bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan yang dikumpulkan, diolah dan disajikan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Koleksi perpustakaan terbagi kedalam berbagai jenis, baik itu koleksi dalam bentuk tercetak (buku, majalah, surat kabar maupun terbitan lain dalam bentuk cetak), karya non-cetak (rekaman gambar, rekaman suara, rekaman video dan sebagainya), karya grafika, dan karya elektronik.

Koleksi merupakan unsur utama dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang keberadaannya harus dibina, dirawat, dan diatur secara tepat sehingga akan memudahkan pemustaka ketika mencari koleksi. Jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan harus sesuai dengan kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemustaka (Hartono, 2016).

c. Pustakawan

Hal lain yang menjadi unsur dalam pelaksanaan layanan perpustakaan adalah pustakawan. Pustakawan merupakan orang yang memiliki kompetensi atau kemampuan dalam bidang kepustakawanan yang bisa didapatkan baik itu melalui pendidikan maupun pelatihan kepustakawanan serta bertugas dan bertanggungjawab dalam mengelola dan melakukan pelayanan perpustakaan (Rulyah, 2018).

Pustakawan merupakan salah satu unsur penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan perpustakaan, jadi dituntut untuk dapat cekatan, terampil, ramah, rajin, cepat tanggap, berwawasan luas, dan siap membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan (Hartono, 2016).



d. Pemakai

Unsur selanjutnya yang tidak kalah penting dalam pelayanan perpustakaan adalah pemakai (pustakawan). Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan yang yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda, untuk itu pustakawan dituntut untuk mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus bisa memberikan koleksi yang diinginkan oleh pemustaka, meskipun harus melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain (Hartono, 2016).

Adapun menurut Rochmah (2016), pembahasan layanan perpustakaan diawali dengan beberapa pertanyaan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan layanan perpustakaan, antara lain:

a. Mengapa perlu dilaksanakan layanan?

Pertanyaan ini berhubungan dengan tujuan dari didirikannya suatu perpustakaan. Sebagai suatu lembaga pengelola informasi, perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang tepat, cepat dan akurat.

b. Siapa yang dilayani?

Yang menjadi sasaran dari layanan perpustakaan adalah masyarakat pengguna perpustakaan (pemustaka) yang memiliki karakteristik, latar belakang dan kebutuhan informasi yang berbeda dan menginginkan mendapatkan layanan yang sebaik-baiknya.

c. Apa yang dilayankan?

Pertanyaan ini berhubungan dengan informasi yang dihimpun dalam berbagai jenis dan bentuk baik dalam bentuk tercetak maupun noncetak. Suatu perpustakaan perlu memperhatikan kelengkapan, keberagaman dan keterbaruan dari koleksi yang tersedia agar pemustaka memperoleh informasi yang lebih bervariasi, meskipun tidak dapat dipungkiri pula bahwa tidak ada perpustakaan yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

d. Siapa yang melayani?

Prose kegiatan pelayanan di perpustakaan dilakukan oleh staf perpustakaan atau yang biasa dikenal dengan istilah pustakawan. Seorang pustakawan dituntut agar memiliki kompetensi dibidang kepustakawanan selain kemampuan lainnya yang mencakup wawasan dan keterampilan administratif dan operasional perpustakaan, menguasai teknik berkomunikasi, serta berkepribadian ramah, luwes dan menarik.

e. Kapan layanan itu dilaksanakan?

Mengenai pertanyaan ini, perpustakaan diharapkan bisa memberikan layanan saat dibutuhkan oleh pemustaka. Ketetapan waktu layanan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi disetiap perpustakaan.

f. Bagaimana cara melaksanakan layanan perpustakaan?

Bagaimana pelaksanaan layanan perpustakaan diatur dan dilaksanakan berdasarkan sistem dan kebijakan yang sesuai dengan kondisi dari masing-masing perpustakaan. Sistem dan kebijakan layanan disetiap perpustakaan diharapkan disesuaikan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia diperpustakaan.

3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Rahayu dan Kiemas (2013), jenis-jenis layanan pengguna perpustakaan diantaranya adalah layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi Audio Visual (AV), layanan fotokopi, layanan penelusuran literatur, layanan pendidikan pemakai, layanan informasi kilat (*current awareness services*), layanan penyebaran informasi terseleksi (*selected dissemination of information*), layanan pembuatan paket informasi, layanan peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan services*), layanan penerjemahan, layanan kelompok pembaca khusus (anak-anak, remaja dan penderita cacat), dan layanan perpustakaan keliling.

a. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca merupakan salah satu jenis layanan yang disediakan bagi pemustaka untuk membaca berbagai jenis koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini disediakan sebagai bentuk antisipasi bagi pemustaka yang tidak bisa atau tidak ingin meminjam koleksi, tapi hanya menginginkan untuk membaca di perpustakaan (Rahayu dan Kiemas, 2013).

Ruang baca adalah ruang yang tersedia untuk pemustaka yang ingin melakukan aktivitas membaca di perpustakaan. Ruang baca biasanya terbagi ke dalam berbagai jenis ruangan, diantaranya ruang baca koleksi umum, ruang baca koleksi khusus, ruang baca skripsi dan tesis serta disertasi (perpustakaan perguruan tinggi), ruang baca anak (di perpustakaan umum) (Hartono, 2016). Ruang baca merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh perpustakaan. Ruang baca perpustakaan tidak hanya bermanfaat untuk kegiatan membaca saja, lebih dari itu ruang baca juga dapat berfungsi sebagai ruang untuk belajar maupun diskusi bagi pemustaka. Jadi dalam mempersiapkan ruang baca perlu diperhatikan sebaik mungkin sehingga dirasa nyaman oleh pemustaka.

Tujuan dari diadakannya ruang baca tersebut menurut peneliti adalah untuk memudahkan pemustaka ketika mencari informasi di perpustakaan. Seperti layanan ruang baca rujukan, dengan adanya layanan ini akan dapat membantu pemustaka untuk mencari koleksi rujukan yang mereka butuhkan. Begitupula dengan adanya ruang baca perorangan dan ruang baca berkelompok, dengan adanya perbedaan antara ruang baca perorangan dengan berkelompok maka pemustaka yang ingin membaca dengan lebih fokus dan sendiri tidak terganggu oleh pemustaka yang berdiskusi secara berkelompok begitupun sebaliknya.

Sedangkan berdasarkan Pedoman Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan Umum, terdapat berbagai jenis area membaca (Atmodiwirjo dan Yatmo, 2009) yaitu:

- 1) Area membaca individu yang berguna bagi pembaca yang menginginkan membaca dengan serius dan ingin mempelajari sesuatu yang membutuhkan ruang lebih khusus, atau memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk menyelesaikan tugas tertentu
- 2) Area membaca berkelompok yang disediakan bagi pemustaka untuk melakukan diskusi, perabot yang disediakan biasanya berupa meja dan kursi yang saling berhadapan sehingga memudahkan pemustaka dalam berdiskusi.
- 3) Area membaca santai merupakan area yang disediakan bagi pemustaka yang ingin melakukan aktivitas membaca yang hanya bertujuan sebagai rekreasi dan kesenangan. Untuk mendukung kenyamanan, perpustakaan dapat menyediakan sofa, karpet serta bantal-bantal atau beanbag tempat pengguna dapat bersantai saat membaca.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwa layanan ruang baca merupakan layanan yang disediakan bagi pemustaka yang ingin melakukan aktivitas membaca maupun belajar di Perpustakaan. Adapun penyediaan jenis ruang baca itu sendiri disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan juga jenis perpustakaan.

b. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan sebuah layanan dimana seluruh anggota perpustakaan dapat meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang peminjaman koleksi perpustakaan yang dibutuhkan (Rahayu dan Kiemas, 2013). Layanan sirkulasi merupakan kegiatan mengedarkan, perputaran dan menyebarkan koleksi perpustakaan melalui peminjaman dan pengembalian koleksi. Layanan ini meliputi keanggotaan perpustakaan, peraturan dan tata tertib perpustakaan,

prosedur peminjaman dan pencatatan, statistik peminjaman koleksi, laporan peminjaman koleksi dan statistik pengunjung perpustakaan (Ibrahim, 2016)

Beberapa tugas atau kegiatan yang dilakukan pada bagian layanan sirkulasi adalah sebagai berikut (Rahayu dan Kiemas, 2013):

- 1) Mengawasi koleksi yang keluar dari perpustakaan, untuk menjaga keamanan atau pemantauan koleksi yang merupakan aset utama perpustakaan
- 2) Melakukan pendaftaran bagi anggota baru, memperpanjang masa keanggotaan, dan mengurus pengunduran diri keanggotaan dengan membuat surat bebas pinjam
- 3) Melayani bagian peminjaman, pengembalian dan perpanjangan peminjaman koleksi perpustakaan
- 4) Mengurus mengenai denda atas keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan dan membuat kuitansi penerimaan denda
- 5) Memberikan peringatan kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan, baik lewat telepon maupun lewat surat peringatan keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan
- 6) Melakukan pencatatan pesanan peminjaman anggota ain yang ingin meminjam koleksi yang masih dalam status pinjam
- 7) Mengawasi keutuhan koleksi dan apabila menemukan kerusakan untuk dikirim ke bagian perbaikan dan apabila kerusakan ditimbulkan oleh peminjam maka diberi peringatan atau mengganti buku yang rusak atau hilang
- 8) Bertanggung jawab atas berkas peminjaman
- 9) Mengawasi pentitipan barang milik pengunjung perpustakaan
- 10) Mengembalikan koleksi yang telah selesai digunakan, baik yang atau di baca ditempat ke jajaran koleksi (*shelving*)
- 11) Membuat statistik tentang keterpakaian koleksi dan data statistik pengunjung.

c. Layanan referensi

1) Pengertian

Asal kata referensi adalah “*reference*”, dari bahasa Inggris yang berarti menunjuk kepada, menyebut. Selain itu referensi sering disebut acuan, karena jenis koleksi referensi sengaja diciptakan untuk memberikan informasi dan penjelasan terhadap hal-hal tertentu (Ibrahim, 2016). Layanan referensi merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan perpustakaan guna membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi dengan dengan memberikan jawaban atas pertanyaan dari pemustaka dengan memanfaatkan koleksi referensi serta serta membimbing pemustaka untuk menemukan koleksi referensi (Saleh, 2019).

Layanan referensi pada hakikatnya adalah untuk mendapatkan, memelihara dan menyediakan pengetahuan rekaman oleh manusia dan menggunakannya di perpustakaan. Layanan referensi menjadi suatu bagian yang cukup penting pada suatu sistem perpustakaan, karena bagus atau tidaknya perpustakaan dapat diukur dari koleksi koleksi yang dimiliki dan layanan referensi yang diberikan oleh perpustakaan (Hartono 2016a).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa layanan referensi adalah salah satu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan infrmasi pemustaka dengan menjawab pertanyaan mereka denagan koleksi renferensi .

2) Tujuan layanan referensi

Terdapat beberapa tujuan yang menjadi dasar dari layanan referensi, yaitu sebagai berikut:

- a) Memastikan pemustaka dapat menemukan informasi yang dicari dengan cepat dan tepat
- b) Memastikan bahwa pemustaka melakukan penelusuran informasi dengan pilihan yang lebih luas

- c) Memastikan pemustaka dapat menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna (Saleh, 2019).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa layanan referensi memiliki tujuan untuk memastikan pemustaka dapat memanfaatkan koleksi referensi dengan baik dan efisien sehingga dapat menjawab kebutuhan informasinya. Tujuan dari layanan referensi untuk memastikan supaya pemustaka dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat dan koleksi referensi yang ada dapat termanfaatkan dengan baik.

### 3) Fungsi layanan referensi

Menurut Hartono (2015), terdapat beberapa fungsi layanan referensi, seperti berikut ini:

- a) Fungsi informasi, layanan referensi berfungsi untuk menjawab kebutuhan informasi dan sumber informasi pemustaka, untuk dapat memberikan jawaban yang tepat, maka pustakawan harus mengetahui latar belakang pemustaka.
- b) Fungsi bimbingan, layanan referensi memberikan bimbingan kepada pemustaka sehingga pemustaka bisa memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan efisien.
- c) Fungsi intruksi, ini berarti bahwa layanan referensi memberikan instruksi atau arahan terhadap pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, bagaimana pemustaka menggunakan sumber bibliografi dan koleksi referensi lainnya.
- d) Fungsi supervisi, artinya layanan referensi memberikan pengawasan terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, tata tertib, jam layanan, dan sebagainya.
- e) Fungsi bibliografi, artinya layanan referensi membuat sarana temu kembali informasi seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literatur dan sebagainya.

- f) Fungsi evaluasi, layanan referensi memberikan fungsi evaluasi terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan referensi berfungsi untuk membantu pemustaka menemukan informasi referensi yang dibutuhkannya dengan mudah dan tepat. Dengan adanya layanan referensi pemustaka dapat memperoleh bimbingan dan arahan tentang bagaimana menggunakan koleksi referensi yang ada.

#### 4) Macam-macam layanan referensi

Menurut Andi Ibrahim (Ibrahim, 2016) terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilakukan pustakawan kepada pemustaka yang membutuhkan jawaban akan kebutuhan informasi mereka, yaitu:

- a) Layanan yang bersifat langsung, dimana pemustaka dapat berhadapan langsung dengan pustakawan untuk bertanya mengenai informasi yang dibutuhkan
- b) Layanan dengan pustakawan pada layanan referensi memberikan informasi kepada pemustaka yang terkait dengan karya ilmiah baik untuk penelitian atau kegiatan pembelajaran lain dengan memberikan informasi ilmiah seperti artikel jurnal, laporan penelitian, statistik dan sebagainya
- c) Layanan dengan memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk menggunakan sumber-sumber informasi yang tersedia diperpustakaan maupun luar perpustakaan.
- d) Memberikan layanan dengan memaksimalkan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan untuk menjawab pertanyaan dari pemustaka untuk pemenuhan kebutuhan informasinya.



d. Layanan fotokopi

Layanan fotokopi merupakan layanan yang disediakan supaya pemustaka dapat memfotokopi buku di perpustakaan ketika tidak ingin atau tidak dapat meminjamnya untuk dibawa pulang. Layanan fotokopi diharapkan dapat membuat pemanfaatan koleksi perpustakaan lebih optimal karena bagi pemustaka yang bukan merupakan anggota perpustakaan tidak dapat meminjam koleksi perpustakaan yang diinginkan sehingga dapat memfotokopi koleksi yang dibutuhkannya untuk dibawa pulang (Rahayu dan Kiemas, 2013).

e. Layanan penelusuran literatur

Layanan literatur secara umum adalah sebuah layanan perpustakaan dengan memberikan informasi kepada pemustaka dari pustakawan guna mendapatkan informasi literatur tentang subjek tertentu sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sedangkan dalam arti secara khusus, layanan literatur merupakan suatu kegiatan layanan perpustakaan dengan menyiapkan daftar literatur atau bibliografi tentang subjek-subjek tertentu yang dirasa akan dibutuhkan oleh pemustaka (Rahayu dan Kiemas, 2013).

Layanan penelusuran literatur ini biasanya tersedia pada perpustakaan khusus lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi. Layanan ini disediakan karena seringkali pemustaka yang terlalu sibuk sehingga tidak sempat untuk mencari informasi atau literatur yang dibutuhkan, sehingga pustakawan harus dapat mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka (Saleh, 2019).

f. Layanan pendidikan pemakai

Pendidikan pemakai (*user education*) merupakan suatu layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk pemustaka supaya dapat menggunakan fasilitas, koleksi, informasi, dan layanan yang tersedia di perpustakaan dengan baik dan efektif (Rahayu dan Kiemas, 2013). Pendapat lain mengatakan bahwa pendidikan pemakai adalah instruksi atau arahan yang diberikan kepada pengguna atau pemustaka yang

bertujuan agar pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan benar, serta untuk mengenalkan sumber-sumber daya maupun layanan yang dimiliki oleh perpustakaan (Febrianti, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pendidikan pemakai (*user education*) merupakan suatu kegiatan layanan yang dilakukan oleh perpustakaan dengan memberikan instruksi, arahan dan penjelasan kepada pemustaka mengenai fasilitas, layanan dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka.

g. Layanan informasi kilat

Layanan informasi kilat merupakan suatu layanan yang biasanya tersedia di perpustakaan khusus yang bertujuan supaya pemustaka dapat mengikuti perkembangan dari ilmu pengetahuan terbaru sesuai dengan bidangnya masing-masing melalui pengiriman daftar isi dan jurnal terbaru.

h. Layanan penyebaran informasi terseleksi

Layanan penyebaran informasi terseleksi ini hampir sama dengan layanan informasi kilat, yang bertujuan untuk agar pemustaka mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Namun, pada layanan ini, penyebaran informasi terseleksi dari berbagai sumber informasi yang sesuai dengan minat pemustaka. Perpustakaan akan mengumpulkan terlebih dahulu profil minat pemakai (Rahayu dan Kiemas, 2013). Dengan adanya layanan informasi terseleksi tersebut akan lebih memudahkan pemustaka dalam mendapatkan informasi-informasi mengenai perkembangan ilmu pengetahuan terbaru sesuai dengan apa yang diminatinya.

i. Layanan pembuatan paket informasi

Layanan pembuatan paket informasi merupakan suatu layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang membutuhkan informasi yang lebih lengkap tentang suatu subjek. Bahan-bahan yang dikumpulkan biasanya dapat

berupa artikel dan/atau daftar buku mengenai subjek yang dicari tersebut (Rahayu dan Kiemas, 2013)

j. Layanan peminjaman antar perpustakaan

Layanan ini dilakukan dengan adanya kesepakatan kerjasama antar perpustakaan untuk dapat meminjamkan koleksinya kepada pemustaka yang terdaftar sebagai salah satu anggota perpustakaan di perpustakaan tersebut (Rahayu dan Kiemas, 2013).

k. Layanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan penderita cacat)

Layanan ini merupakan layanan yang menyediakan ruang, koleksi, layanan atau fasilitas khusus bagi anak-anak maupun orang dengan kebutuhan khusus. Layanan ini biasanya tersedia di perpustakaan Umum yang mana memiliki jenis pemustaka yang beragam.

l. Layanan perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan umum dan Perpustakaan Umum untuk menjangkau pembaca yang tempat tinggalnya jauh dari perpustakaan.

### C. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dinyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Berdasarkan tugas dan fungsinya perpustakaan merupakan tempat penyimpanan, pengolahan dan pencarian informasi yang mana informasi tersebut bisa dalam bentuk cetak seperti; buku, jurnal, referensi, dan bahan tercetak lainnya maupun dalam bentuk tidak tercetak (elektronik) seperti *e-book*, *e-journal*, dan bahan bacaan bentuk elektronik lainnya. Dalam suatu perpustakaan juga memiliki organisasi dan sistem yang mengatur jalannya bahan pustaka dimulai dari pengadaan, pengolahan hingga pelayanan dan

penyajianya kepada pemustaka (Saleh, 2019). Pengertian lain dari perpustakaan yaitu suatu unit kerja yang substansinya merupakan sumber informasi yang setiap saat dapat digunakan oleh pengguna jasa layanannya (Suwarno, 2014).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu organisasi atau institusi pengelola informasi baik itu pengadaan, pengolahan dan penyebaran informasi kepada masyarakat yang menjadi pemustakanya. Informasi yang dikelola oleh perpustakaan dapat berupa koleksi dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat pengelola informasi sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat penggunanya. Perpustakaan itu sendiri terbagi kedalam beberapa jenis, diantaranya perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi perpustakaan sekolah dan perpustakaan khusus.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi (Perpustakaan Nasional RI, 2015).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berdiri pada suatu perguruan tinggi, baik badan bawahan maupun lembaga yang berhubungan dengan perguruan tinggi tersebut. Contohnya seperti perpustakaan pusat, perpustakaan fakultas, maupun perpustakaan yang ada di setiap jurusan (Hartono, 2015). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang melayani pemustaka di kalangan civitas akademika pada perguruan tinggi yang bersangkutan, berupa mahasiswa, dosen dan karyawan. Perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat membantu kelancaran pelaksanaan kurikulum, pelaksanaan Tri Darma

Perguruan Tinggi maupun kegiatan akademik lainnya (Rahayu dan Kiemas, 2013).

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berdiri pada suatu perguruan tinggi yang menjadi pusat belajar di perguruan tinggi tersebut dan berperan dalam pewujudan pelaksanaan Tri Darma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi biasanya melayani seluruh civitas akademika di perguruan tinggi baik itu staf, mahasiswa maupun dosen. Perpustakaan perguruan tinggi juga memiliki beberapa fungsi diantaranya fungsi pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi.

## 2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan upaya yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan jasa pemberian informasi kepada pemustaka dengan cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan perguruan tinggi diadakan dengan tujuan untuk membagikan informasi demi meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, membantu kelancaran kegiatan perkuliahan, penelitian, pengabdian masyarakat serta membantu kelancaran program badan perguruan tinggi tempat perpustakaan bernaung (Perpustakaan Nasional RI, 2015).

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki dua sistem layanan, yaitu sistem layanan terbuka (*open acces*) dan sistem layanan tertutup (*close acces*), seperti berikut ini:

- a. Sistem layanan terbuka, merupakan bentuk layanan dimana pemustaka dapat dengan bebas mengakses dan memilih langsung bahan pustaka yang diinginkan di ruang koleksi perpustakaan, dan
- b. Sistem layanan tertutup merupakan sistem layanan dimana pemustaka tidak dapat mengakses secara langsung ke ruang koleksi perpustakaan, melainkan dibantu oleh pustakawan bagian sirkulasi.

### 3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Jenis-jenis layanan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi tidak jauh berbeda dengan layanan perpustakaan pada umumnya. Berdasarkan pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi terdapat tiga layanan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan literasi informasi. Layanan literasi informasi merupakan bimbingan yang diberikan kepada pemustaka supaya pemustaka dapat lebih efektif dan efisien dalam mengenali perpustakaan dan mencari informasi yang mereka butuhkan. Bimbingan ini juga dikenal dengan kata lain bimbingan pemustaka (*user education*), orientasi perpustakaan dll (Perpustakaan Nasional RI 2015).

### 4. Fungsi layanan perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum fungsi dari penyelenggaraan layanan perpustakaan adalah fungsi rekreasi, fungsi informasi dan penelitian, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, serta fungsi deposit dan pelestarian (Rahayu dan Kiemas, 2013). Namun, tidak semua jenis perpustakaan memiliki kelima fungsi layanan perpustakaan tersebut, hal ini karena setiap jenis perpustakaan mempunyai visi, misi dan sasaran pengguna yang berbeda.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi dengan menyediakan segala jenis bahan pustaka yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dosen diharapkan dapat membantu dalam menguasai dan mengembangkan materi perkuliahan dan mendorong mahasiswa untuk membaca dan menggunakan sumber informasi yang disediakan perpustakaan dalam penyelesaian tugas perkuliahan. Dengan ini secara tidak langsung layanan di perpustakaan perguruan tinggi dapat mempengaruhi peningkatan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan teori dan praktik perkuliahan (Rahayu dan Kiemas, 2013).

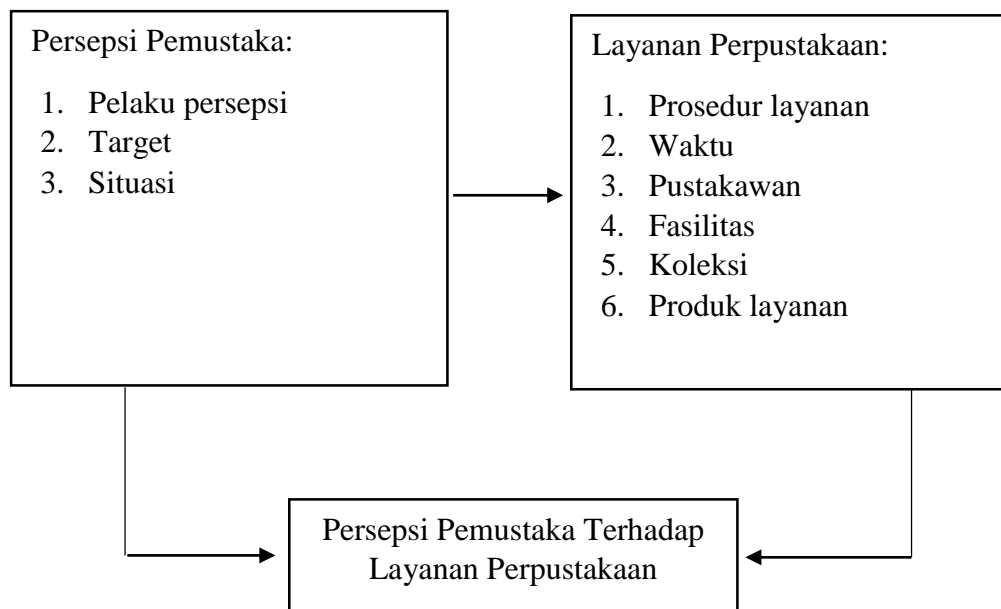
## D. Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian dari Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga dan Syane Harinda pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri

Manado”. Persamaan penelitian sebelumnya ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas tentang persepsi pemustaka terhadap layanan yang ada dipergustakaan. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti sebelumnya terfokus pada layanan referensi, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan pada layanan secara umum.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Didik Prata Wijaya tahun 2019 dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap staf perpustakaan baik, persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan baik, dan persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan cukup baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan, sedangkan perbedaannya adalah pada tempat penelitian.

#### E. Kerangka Berpikir



**F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015). Adapun hipotesisnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

Ha: Terdapat hubungan antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

Ho: Tidak terdapat hubungan antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan upaya yang mendasar dan sistematis untuk memberikan jawaban akan suatu masalah atau untuk memperoleh informasi lebih luas dan mendalam akan suatu fenomena dengan menggunakan langkah-langkah penelitian kuantitatif (Nurdin dan Hartati, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menyajikan data yang akurat mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Adapun penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Batusangkar, yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.137, Limo Kaum, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari observasi awal sampai selesai diperkirakan selama tujuh bulan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

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

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari hingga kemudian didapatkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2015).

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam mulai dari tahun angkatan tahun 2018 hingga 2020 yang berjumlah 123 orang. Alasan penentuan mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam sebagai populasi dikarenakan mereka memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.

**Tabel 1 Jumlah mahasiswa aktif Jurusan IPII IAIN Batusangkar**

Tahun Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2018	35
2019	38
2020	50
<b>Jumlah</b>	<b>123</b>

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian karakteristik atau ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Dapat juga dikatakan bahwa sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang diambil sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sehingga dapat digunakan untuk mewakili dari populasinya (Nurdin dan Hartati, 2019). Apabila populasi suatu penelitian besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari seluruhnya karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2015).

Berdasarkan populasi diatas maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik probability sampling, dimana teknik ini merupakan cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2015). Selanjutnya peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* dengan memilih secara acak anggota dari populasi untuk dijadikan sampel.

Rumus yang digunakan dalam penentuan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

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

Ket:

n = Ukuran pada sampel

- N = Ukuran pada populasi  
 e = Tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi (biasanya 1%, 5%, atau 10 %)

$$n = \frac{123}{1 + 123 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{123}{1 + (123 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{123}{2,23}$$

$$n = 55,15$$

Jadi, berdasarkan perhitungan di atas dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebesar lima puluh lima (55) orang.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang memiliki bentuk apa saja yang diputuskan oleh peneliti untuk diteliti sehingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015).

##### 1. Variabel Independen

Variabel independen sering juga disebut dengan variabel stimulus, prediktor, antecedent atau yang dalam bahasa Indonesia dinamakan sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah persepsi pemustaka perpustakaan IAIN Batusangkar.

##### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering juga disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen atau yang dalam bahasa Indonesia dinamakan sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Adapun yang menjadi variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dibuat tabel indikator variabel sebagai berikut:

**Tabel 2 Indikator dan kisi-kisi angket**

Variable	Indikator	No Pernyataan
Persepsi Pemustaka	1. Pelaku persepsi	1, 2, 3
	2. Target	4, 5, 6
	3. Situasi	7, 8
Layanan Perpustakaan	1. Prosedur layanan	1, 2, 3
	2. Waktu	4, 5
	3. Pustakawan	6, 7, 8
	4. Fasilitas	9, 10, 11
	5. Koleksi	12, 13
	6. Produk layanan	14 – 20

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Untuk mengukur tingkat validitas instrumen yang digunakan rumus uji korelasi produk momen sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  : Angka Indeks Korelasi “r” Produk Momen

N : Number of Cases/ jumlah sampel

$\sum xy$  : jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum x$  : Jumlah Seluruh Sektor X

$\sum y$  : Jumlah Seluruh Sektor Y

Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen penelitian dengan konsultasi koefisien signifikan 5 % atau taraf kepercayaan 95 %. Apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  maka instrumen penelitian dapat dikatakan valid sehingga layak digunakan untuk pengambilan data.

## 2. Realibilitas

Teknik uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah realitas stabilitas dengan mencobakan intrumen bebrapa kali kepada responden. Teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbah's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma\sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana rumus menentukan rumus  $\sigma^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N}}{N}$

Keterangan:

- $r_{ii}$  : Reliabilitas instrumen
- $k$  : Banyaknya butir pertanyaan
- $\Sigma\sigma$  : Jumlah butir pertanyaan
- $\Sigma_1^2$  : Varians total

Suatu instrumen penelitian akan dapat dikatakan reliabel apabila nilai  $r > 0,60$  (Noor 2012).

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan data yang akurat. Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

### 1. Angket/ kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan agar memperoleh informasi dari responden, didistribusikan melalui jasa pengiriman untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti (Nurdin dan Hartati, 2019). Responden yang akan diteliti adalah seluruh mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Batusangkar angkatan tahun 2018.

## 2. Observasi

Observasi merupakan teknik untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat melihat dan mentes kebenaran dari terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas (Nugrahani, 2014). Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terjun langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, melainkan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2015). Peneliti melakukan observasi untuk mengamati dan mengetahui layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

## 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data langsung dari tempat penelitian, seperti buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data yang sesuai dengan penelitian (Nurdin and Hartati 2019). Dalam penelitian ini akan digunakan metode dokumentasi untuk melengkapi data yang peneliti dapatkan sebelumnya dengan mencatat atau menyalin bahan-bahan yang menjadi masalah dalam penelitian.

## **G. Teknik Analisis Data**

### 1. Uji hipotesis

Adapun uji hipotesis yang digunakan adalah uji non parametrik Korelasi Spearman Rank. Uji korelasi Spearman rank digunakan untuk melihat hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan dalam bentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Pada hasil uji Spearman rank  $H_0$  akan diterima apabila harga  $q$  hitung lebih kecil dari tabel (Sugiyono 2007).

### 2. Analisis deskriptif

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul yang meliputi kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2015).

Data dianalisis dengan menggunakan skala likert dimana skala ini mengukur opini atau persepsi responde berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Pada skala likert ini diberikan 5 pernyataan dengan penilaian sebagai berikut,

1. Sangat Setuju (SS) :4
2. Setuju (SS) :3
3. Tidak Setuju (TS) :2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) :1 (Sugiyono, 2007).

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, maka dicari nilai rata-rata dengan menjumlahkan skor dari setiap skala dan kemudian dikalikan dengan frekuensi. Hasil perkalian tersebut kemudian dikali dengan jumlah sampel atau total frekuensi yang ada. Rumus untuk menghitung rata-rata dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

X : rata-rata

$\sum X$  : Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah responden

Selanjutnya skala ordinal kemudian diubah menjadi skala interval dimana objek atau kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut yang memberikan informasi tentang interval antara kategori tiap objek sama. Untuk menentukan skor persepsi dapat dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Skala interval} = \{ a (m-n) \} : b$$

Keterangan:

a : Jumlah Atribut

m : Skor Tertinggi

n : Skor Terendah

b : jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Berdasarkan rumus tersebut maka pada penelitian ini dapat dihitung, dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4 dengan skala penilaian yang ingin dibentuk berjumlah 2 yaitu:  $\{1 (4-1) :4\} = 0,75$ . Jadi berdasarkan hasil tersebut didapatkan kriteria penilaian sebagai berikut:

Sangat baik	: 3,26 – 4,00
Baik	: 2,51 – 3,25
Tidak baik	: 1,76 – 2,50
Sangat tidak baik	: 1,00 – 1,75



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Batusangkar**

##### 1. Sejarah Perpustakaan IAIN Batusangkar

Perpustakaan IAIN Batusangkar berdiri beriringan dengan berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Batusangkar pada tahun 1967 . Pada awal berdirinya, perpustakaan masih dalam kondisi yang sangat sederhana, belum ada gedung khusus untuk perpustakaan dan hanya terdapat lemari dan rak-rak untuk penyimpanan koleksi yang dibutuhkan dosen. “Sedangkan untuk kegiatan perpustakaan masih ditangani oleh pegawai administrasi dengan pola yang sangat sederhana.

Semenjak pindahnya IAIN Imam Bonjol Batusangkar ke lokasi baru di jl. Sudirman no 137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar, perpustakaan sudah memiliki ruang khusus. semenjak itu perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan sampai kemudian IAIN Imam Bonjol Batusangkar berubah menjadi STAIN Batusangkar dan terpisah dari IAIN Induk di Padang sejak tahun 1997.

Semenjak tahun 2000 perpustakaan IAIN Batusangkar sudah dikelola oleh tenaga Pustakawan, baik yang berlatar belakang S.1 dan D.3 Ilmu Perpustakaan dan tenaga S.1 Ilmu Komputer. Sejak tahun 2004 perpustakaan sudah menempati gedung perpustakaan berlantai tiga seluas 600 m<sup>2</sup>. Sejak itu, perpustakaan IAIN Batusangkar sudah menggunakan sistim otomasi berbasis komputer.

##### 2. Visi, Misi Dan Tujuan

###### a. Visi

Menjadi pusat akses informasi unggulan dan modern, sebagai pilar institusi dalam pengkombinasian dan pengintegrasian ilmu ke Islaman dan ilmu umum di kawasan nusantara.

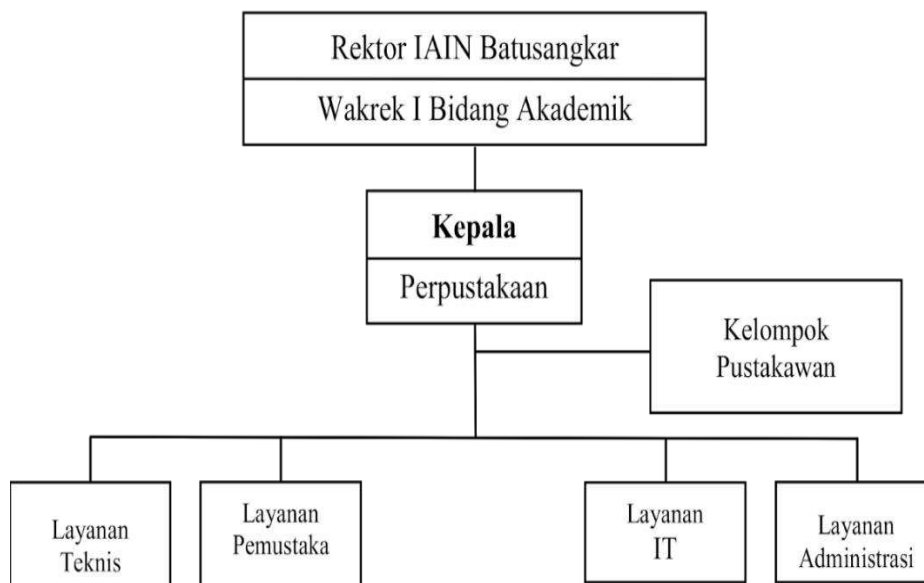
###### b. Misi

- 1) Memberikan layanan yang inofatif dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa perpustakaan

- 2) Menyediakan akses ke sumber informasi secara global
  - 3) Mengupayakan peningkatan pemanfaatan perpustakaan sebagai *learning centre* dalam proses belajar mengajar
  - 4) Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional, melalui *teaching library*
  - 5) Mengembangkan, mengolah, dan memelihara kualitas koleksi perpustakaan
  - 6) Merealisasikan terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- c. Tujuan

Secara umum tujuan perpustakaan IAIN Batusangkar adalah mendukung keberhasilan semua aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berlangsung di IAIN Batusangkar baik dalam bidang pengajaran dan pendidikan, penelitian maupun pengabdian pada masyarakat.

### 3. Struktur Organisasi



4. Jumlah Personil Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar

Jumlah staf perpustakaan berdasarkan kualifikasi pendidikan adalah sebagai berikut:

Pendidikan S-1 perpustakaan	: 8 orang
Pendidikan D-3 manajemen informatika	: 1 orang
Pendidikan SLTA bukan ilmu perpustakaan	: 1 orang
<hr/>	
Jumlah	: 10 orang

Adapun jumlah staf perpustakaan berdasarkan status kepegawaian adalah sebagai berikut:

Pegawai Negeri Sipil	: 7 orang
Tenaga Honorer	: 3 orang
<hr/>	
Jumlah	: 10 orang

5. Peraturan dan Tata Tertib

a. Peraturan

- 1) Anggota tidak diperbolehkan untuk menggunakan KTA milik orang lain
- 2) Anggota tidak diperbolehkan mengadakan dialog, bercanda dan membuat keributan di dalam ruangan perpustakaan
- 3) Anggota tidak dizinkan merokok, membawa makanan dan minuman ke dalam ruangan perpustakaan
- 4) Anggota tidak diperbolehkan membawa tas, buku, dan alat-alat lainnya yang mengganggu ketertiban umumn kecuali barang berharga (spt. Uang, perhiasan, HP dll.), dan catatan serta alat tulis ke dalam ruangan perpustakaan
- 5) Anggota tidak diperbolehkan memakai jaket, topi dan sandal setiap berkunjung ke perpustakaan
- 6) Anggota tidak boleh memphotocopy bahan pustaka tanpa se izin petugas perpustakaan.

- 7) Anggota tidak boleh memasuki ruangan perpustakaan di luar jam Layanan.
- b. Sanksi
- 1) Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka (buku) pinjaman dari waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda sebanyak Rp. 200,- perhari untuk setiap bahan Pustaka
  - 2) Bagi anggota yang kartu anggotanya rusak atau hilang akan dikenakan denda sebanyak Rp.15.000,- untuk membuat Kartu Tanda Anggota (KTA) yang baru
  - 3) Bagi anggota yang menghilangkan koleksi bahan pustaka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:
    - a) Pemustaka harus mengganti dengan bahan pustaka yang baru sesuai dengan judul, pengarang, dan penerbit bahan pustaka yang telah dihilangkan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas
    - b) Jika point 1 di atas tidak dapat dipenuhi, anggota tersebut harus mengganti dengan bahan pustaka baru sesuai permintaan perpustakaan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas
    - c) Jika point 2 di atas tidak mampu dipenuhi, anggota tersebut harus membayar ganti rugi sesuai dengan harga buku yang telah dihilangkan ditambah denda sesuai pasal 1 di atas
    - d) Jika point 1 dan 2 tidak mampu dipenuhi maka layanan e-campus anggota akan di blok sampai proses terselesaikan.
- c. Hak anggota perpustakaan
- 1) Setiap anggota yang telah memenuhi persyaratan akan mendapatkan sebuah Kartu Tanda Anggota yang selanjutnya disebut KTA
  - 2) Setiap anggota berhak membaca dan meminjam koleksi bahan pustaka sesuai ketentuan yang berlaku
  - 3) Setiap anggota berhak mendapatkan layanan dan bimbingan dalam pemanfaatan jasa perpustakaan

- 4) Bagi anggota umum boleh membacadi perpustakaan dan menfotocopy hanya
- d. Kewajiban anggota perpustakaan
- 1) Setiap anggota perpustakaan wajib berpakaian rapi dan sopan dengan ketentuan:
    - a) Laki-laki memakai sepatu, celana panjang dan kemeja yang dimasukkan
    - b) Perempuan memakai baju kurung dan jilbab
  - 2) Setiap anggota berkewajiban untuk menjaga kebersihan, ketentraman, ketertiban dan kesopanan di ruang perpustakaan
  - 3) Setiap anggota berkewajiban untuk menjaga dan memelihara koleksi perpustakaan
  - 4) Setiap anggota memiliki kewajiban memperbaiki koleksi yang dipinjam apabila terdapat kerusakan dan wajib menggantinya ketikan koleksi yang dipinjam hilang
  - 5) Setiap anggota diharuskan mengisi data kunjungan setiap kali kunjungan ke perpustakaan'
  - 6) Setiap anggota harus keluar atau masuk melalui pintu yang telah disediakan
  - 7) Setiap anggota perpustakaan yang ingin berhenti, pindah atau cuti kuliah harus melapor pada petugas perpustakaan
  - 8) Setiap mahasiswa yang akan tamat diharuskan untuk mengurus Surat Keterangan Bebas Peminjaman Bahan Pustaka.
6. Jenis Layanan
- a. Layanan administrasi, yaitu layanan administrasi keanggotaan, surat menyurat, pengurusan SKBP, dan sebagainya
  - b. Layanan membaca, merupakan untuk membaca ditempat, dimana pengunjung dapat menelusur dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dan membacanya di ruang perpustakaan
  - c. Layanan sirkulasi, adalah layanan peminjaman dan pengembalian koleksi buku perpustakaan untuk dibawa pulang

- d. Layanan referensi, merupakan layanan yang diberikan kepada pengunjung dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan mengenai bagaimana cara mendapatkan dan memanfaatkan koleksi referensi tersebut
- e. Layanan teknologi informasi, merupakan layanan pemanfaatan Perpustakaan Digital dan layanan (akses) internet secara gratis bagi pengunjung perpustakaan.

#### 7. Jam Layanan

**Tabel 3 Jam Layanan Perpustakaan**

<b>Hari</b>	<b>Waktu</b>
Senin – Kamis	08.00 – 16.30
Jum'at	09.00 – 16.30
Sabtu	08.00 – 12.00
Minggu dan hari libur	08.00 – 12.00

#### 8. Prosedur Layanan Perpustakaan

- a. Layanan baca koleksi perpustakaan
  - 1) Pemustaka melakukan scan KTA untuk masuk ke ruang baca
  - 2) Pemustaka mencari koleksi yang ingin dibaca menggunakan OPAC
  - 3) Pemustaka menemukan informasi letak koleksi dan mengambilnya ke rak koleksi
  - 4) Pemustaka membaca koleksi perpustakaan yang sudah ditemukan
  - 5) Pemustaka menyimpan koleksi yang sudah dibaca di atas meja atau rak koleksi yang sudah disediakan
  - 6) Pustakawan merapikan kembali koleksi yang sudah dibaca pada rak koleksi
  - 7) Pustakawan merekap data pengunjung
  - 8) Pustakawan membuat laporan statistik pengunjung kepada kepala perpustakaan.

b. Layanan sirkulasi

1) Peminjaman buku

- a) Petugas menerima buku yang akan dipinjam beserta KTA perpustakaan
- b) Petugas membuka file anggota (sistem barcode) dengan menggunakan KTA Perpustakaan
- c) Memeriksa data jumlah peminjaman buku, yaitu 4 buku untuk mahasiswa dan 7 buku untuk mahasiswa pascasarjana, serta 10 buku untuk dosen/karyawan
- d) Memasukkan data buku yang akan pinjam (sistem barcode)
- e) Menyimpan data peminjaman buku dengan klik tombol simpan
- f) Menyerahkan buku yang sudah dipinjam beserta KTA Perpustakaan kepada pemustaka/ meletakkan dimeja titipan jika pemustaka masih ada keperluan diruang sirkulasi
- g) Menyusun laporan statistik peminjaman buku
- h) Menerima laporan statistik peminjaman buku (harian, bulanan, tahunan) dari bagian sirkulasi (kepala perpustakaan).

2) Pengembalian dan perpanjangan buku

- a) Petugas menerima buku yang akan dikembalikan atau diperpanjang beserta KTA Perpustakaan
- b) Petugas membuka file anggota (sistem barcode) dengan menggunakan KTA perpustakaan
- c) Memeriksa data dan mencocokkan peminjaman buku yang telah dilakukan, yaitu barcode buku yang dipinjam
- d) Ceklis buku yang akan dikembalikan pada database, jika diperpanjang buku dikembalikan kepada pemustaka
- e) Menata buku ke rak koleksi
- f) Menyusun laporan statistik pengembalian dan perpanjangan buku
- g) Menerima laporan statistik pengembalian dan perpanjangan buku (harian, bulanan, tahunan) dari bagian sirkulasi (kepala perpustakaan).

- c. Layanan photocopy bahan pustaka
  - 1) Pemustaka mengisi slip photocopy
  - 2) Petugas melakukan photocopy koleksi sesuai dengan datayang diisipada slip
  - 3) Petugas menghitung jumlah lembar/ menyatukan slip photocopy
  - 4) Menyerahkan photocopy dan koleksi kepada pemustaka beserta nota administrasi
  - 5) Merekap penerimaan dan pengeluaran biaya operasional photocopy
  - 6) Menyerahkan laporan hasil laporan photocopy kepada bendahara.
- d. Layanan akses internet
  - 1) Menerima KTA dan mencatat pengunjung yang memanfaatkan fasilitas internet/komputer di buku penggunaan fasilitas internet
  - 2) Pemustaka menggunakan layanan akses internet
  - 3) Mendata mahasiswa yang telah selesai mengakses internet dan memberi paraf dibuku penggunaan fasilitas internet
  - 4) Menyerahkan KTA kepada pemustaka
  - 5) Membuat rekapitulasi penggunaan internet harian
  - 6) Membuat laporan bulanan penggunaan internet
  - 7) Menerima laporan penggunaan internet (kepala perpustakaan)
- e. Layanan keanggotaan
  - 1) Staf menerima formulir pendaftaran anggota baru
  - 2) Staf melakukan entry data anggota baru ke sisteme-*campus* serta melakukan sinkronisasi dengan data akademik
  - 3) Staf melakukan pengecekan ulang data agar tidak terjadi kesalahan saat pencetakan
  - 4) Staf mencetak kartu anggota
  - 5) Anggota menerima kartu tanda anggota
  - 6) Anggota menyelesaikan administrafii pendaftaran



f. Layanan referensi

- 1) Pemustaka mengisi buku kunjungan layanan referensi yang sudah disediakan
- 2) Pemustaka mencari informasi koleksi referensi melalui OPAC atau bertanya kepada pustakawan referensi
- 3) Pemustaka menemukan informasi yang dicari
- 4) Pemustaka meletakkan koleksi yang sudah digunakan di atas meja
- 5) Pustakawan menata kembali koleksi yang sudah dibaca ke rak koleksi sesuai dengan klasifikasi
- 6) Pustakawan membuat laporan kunjungan dan daftar pertanyaan layanan referensi

g. Layanan karya ilmiah

- 1) Pemustaka mengisi buku kunjungan layanan karya ilmiah
- 2) Pemustaka mencari koleksi karya ilmiah melalui OPAC atau bertanya langsung ke pustakawan bagian karya ilmiah
- 3) Pemustaka menemukan koleksi yang dicari, kemudian pemustaka membaca koleksi atau menfotocopy koleksi karya ilmiah
- 4) Jika pemustaka melakukan fotocopy, maka pemustaka mengisi slip fotocopy. Jika tidak maka pemustaka meletakkan koleksi di atas meja
- 5) Pustakawan melakukan fotocopy koleksi yang diminta berdasarkan slip fotocopy
- 6) Pemustaka menerima fotocopy koleksi
- 7) Pustakawan menata kembali koleksi yang sudah digunakan ke rak koleksi
- 8) Pustakawan menyusun laporan kunjungan layanan karya ilmiah

h. Layanan bebas pustaka

- 1) Pemustaka menyerahkan persyaratan untuk bebas pustaka (seluruh tanggungan buku, denda keterlambatan serta KTA, dan surat pernyataan tidak mempunyai pinjaman dan tanggungan administrasi) . Khusus untuk yang akan wisuda persyaratan lainnya

yang perlu dilengkapi yaitu menyerahkan surat pernyataan, 1 skripsi atau tugas akhir (hard atau soft copy)

- 2) Petugas menerima surat permohonan serta syarat bebas pustaka
- 3) Petugas melakukan validasi data anggota yang melakukan bebas pustaka. Apabila lengkap, dilanjutkan dengan proses berikutnya, apabila tidak lengkap dikembalikan kepada pemustaka untuk dilengkapi
- 4) Petugas menerbitkan surat bebas pustaka jika data benar dan syarat yang diberikan lengkap
- 5) Kepala perpustakaan menandatangani surat pernyataan bebas pustaka
- 6) Surat bebas pustaka distempel oleh petugas
- 7) Pemustaka menerima surat bebas pustaka

#### 9. Koleksi Perpustakaan

Secara garis besar koleksi perpustakaan IAIN Batusangkar terdiri atas:

##### a. Koleksi umum

Koleksi umum ini dapat dikelompokkan berdasarkan Dewey Decimal Classification (DDC) sebagai berikut: Karya umum, filsafat, agama, ilmu-ilmu sosial, bahasa, ilmu pengetahuan murni, ilmu terapan (teknologi), kesenian, kesusastraan, sejarah, geografi dan biografi.

##### b. Koleksi referensi, tendon dan karya ilmiah

- 1) Buku-buku referensi, seperti: kamus, ensiklopedi, indeks, bibliografi dan sebagainya
- 2) Buku-buku tendon (*reserve book*)
- 3) Thesis, skripsi, laporan penelitian dan karya ilmiah lainnya
- 4) Majalah ilmiah, brosur, surat kabar dan sebagainya.

##### c. Rekapitulasi koleksi

Koleksi perpustakaan sampai saat ini sebanyak 68.615 judul, 113.767 eksamplar, yang terdiri dari:

- 1) Buku teks 60.001 judul, 102.783 eksemplar

- 2) Koleksi referensi 420 judul 2.149 eksemplar
- 3) Skripsi dan thesis (CD) sebanyak 7.477 judul, 7.477 eksemplar
- 4) Jurnal/ majalah ilmiah serta bulletin sebanyak 717 judul, 1.358 eksemplar.

## B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Hasil uji validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk melihat suatu instrumen apakah mendapatkan data yang valid. Uji validitas yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Korelasi Product Moment dengan bantuan program SPSS versi 26. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dapat dikatakan valid. Adapun nilai  $r_{tabel}$  dengan nilai N 30 dan koefisien signifikan 5% adalah sebesar 0,361.

Hasil analisis uji validitas variabel x (persepsi pemustaka) yang dilakukan terhadap 30 responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4 Rekapitulasi uji validitas variabel persepsi pemustaka**

No	No Soal	N	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X1	30	0,655	0,361	Valid
2	X2	30	0,772	0,361	Valid
3	X3	30	0,739	0,361	Valid
4	X4	30	0,719	0,361	Valid
5	X5	30	0,595	0,361	Valid
6	X6	30	0,897	0,361	Valid
7	X7	30	0,604	0,361	Valid
8	X8	30	0,683	0,361	Valid

Sumber: Olahan data menggunakan SPSS versi 26 pada bulan Juli 2021

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel x dapat dilihat bahwa setiap butir pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361), maka seluruh butir pernyataan pada variabel x dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Sedangkan hasil analisis uji validitas variabel y (Layanan Perpustakaan) terhadap 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 5 Rekapitulasi uji validitas variabel layanan perpustakaan**

No	No Soal	N	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Y1	30	0,675	0,361	Valid
2	Y2	30	0,707	0,361	Valid
3	Y3	30	0,480	0,361	Valid
4	Y4	30	0,523	0,361	Valid
5	Y5	30	0,623	0,361	Valid
6	Y6	30	0,800	0,361	Valid
7	Y7	30	0,707	0,361	Valid
8	Y8	30	0,779	0,361	Valid
9	Y9	30	0,642	0,361	Valid
10	Y10	30	0,558	0,361	Valid
11	Y11	30	0,634	0,361	Valid
12	Y12	30	0,782	0,361	Valid
13	Y13	30	0,638	0,361	Valid
14	Y14	30	0,862	0,361	Valid
15	Y15	30	0,699	0,361	Valid
16	Y16	30	0,807	0,361	Valid
17	Y17	30	0,872	0,361	Valid
18	Y18	30	0,885	0,361	Valid
19	Y19	30	0,767	0,361	Valid
20	Y20	30	0,798	0,361	Valid

Sumber: olahan data menggunakan SPSS versi 26 pada bulan Juli 2021

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel Y tersebut dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan yang ada memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361), maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

## 2. Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan terhadap butir pernyataan instrumen penelitian yang valid pada uji validitas sebelumnya. Hasil uji reliabilitas terhadap variabel X dan variabel Y diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 6 Rekapitulasi uji reliabilitas variabel X dan Y**

Variabel	Simbol Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi pemustaka	X	0,858	Reliabel
Layanan perpustakaan	Y	0,942	Reliabel

Sumber: olahan data menggunakan SPSS versi 26 pada bulan Juli 2021

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha pada variabel X dan Variabel Y lebih besar dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y reliabel .

## C. Analisis Butir Pernyataan Variabel Persepsi Pemustaka

### 1. Indikator pelaku persepsi

- a. Pernyataan 1: Saya memahami system layanan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar

**Tabel 7 Hasil rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 1**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	13	52	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{178}{55}$ $= 3,23$
Setuju	3	42	126	
Tidak setuju	2	0	0	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	178	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan mengenai persepsi pemustaka dalam memahami sistem layanan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar menunjukkan skor rata-rata: 3,23. Jadi kesimpulannya adalah persepsi atau pemahaman pemustaka terhadap sistem layanan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar **baik**.

- b. Pernyataan 2: saya mengetahui bagaimana cara mengakses informasi di perpustakaan

**Tabel 8 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 2**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	14	56	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{178}{55}$ $= 3,23$
Setuju	3	40	120	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	178	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan mengenai pengetahuan pemustaka tentang cara mengakses informasi di perpustakaan menunjukkan skor rata-rata: 3,23. Jadi kesimpulannya adalah persepsi atau pengetahuan pemustaka terhadap bagaimana cara mengakses informasi di perpustakaan dinilai **baik**.

- c. Pernyataan 3: Saya dapat memanfaatkan segala layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik

**Tabel 9 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 3**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	16	64	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{180}{55}$ $= 3,27$
Setuju	3	38	114	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	180	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai pemahaman pemustaka dalam memanfaatkan segala layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik menunjukkan skor rata-rata: 3,27. Jadi kesimpulannya adalah pemahaman pemustaka dalam memanfaatkan segala layanan dan fasilitas perpustakaan dinilai **sangat baik**.

- d. Nilai *grand mean* indikator pelaku persepsi

$$\begin{aligned} \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\ &= \frac{3,23 + 3,23 + 3,27}{3} \\ &= 3,24 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai pelaku persepsi di nilai **baik**, dengan nilai grand mean nya 3,24.

2. Indikator target

- a. Pernyataan 4: Layanan yang tersedia sesuai dengan yang saya harapkan

**Tabel 10 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 4**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	7	28	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{167}{55}$ $= 3,03$
Setuju	3	43	129	
Tidak setuju	2	5	10	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	167	

Sumber: Data primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan tentang layanan yang tersedia di perpustakaan mendapatkan skor rata-rata 3,03. Jadi kesimpulannya layanan yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan yang diharapkan pemustaka dinilai **baik**.

- b. Pernyataan 5: Fasilitas dan sarana prasarana yang tersedia di perpustakaan membantu saya dalam menelusuri informasi dan koleksi yang dibutuhkan

**Tabel 11 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 5**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{175}{55}$ $= 3,18$
Setuju	3	41	123	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	175	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan mengenai fasilitas dan sarana prasarana perpustakaan membantu pemustaka dalam menelusuri informasi dan koleksi yang dibutuhkan menunjukkan nilai skor rata-rata: 3,18. Jadi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana yang tersedia di perpustakaan untuk membantu penelusuran informasi dan koleksi dinilai **baik**.

- c. Pernyataan 6: Berbagai layanan yang disediakan perpustakaan dapat memudahkan saya dalam menelusuri informasi dan koleksi yang dibutuhkan

**Tabel 12 Rekapitulasi jawaban responde pernyataan no 6**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{174}{55}$ $= 3,16$
Setuju	3	40	120	
Tidak setuju	2	3	6	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	174	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan mengenai ketersediaan layanan yang dapat memudahkan pemustaka dalam penelusuran informasi dan koleksi menunjukkan skor rata-rata:



3,16. Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan perpustakaan dinilai **baik** dalam memudahkan pemustaka mencari informasi dan koleksi yang dibutuhkan.

d. Nilai grand mean indikator target

$$\begin{aligned} \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\ &= \frac{3,16 + 3,18 + 3,03}{3} \\ &= 3,12 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai target yang dipersepsikan di nilai **baik** dengan nilai grand mean 3,12.

3. Indikator situasi

a. Pernyataan 7: Saya merasa nyaman ketika berada di perpustakaan IAIN Batusangkar

**Tabel 13 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 7**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	17	68	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{181}{55}$ $= 3,29$
Setuju	3	37	111	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	181	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai kenyamanan pemustaka ketika berada di perpustakaan menunjukkan skor rata-rata: 3,29. Jadi berdasarkan skor tersebut dapat disimpulkan bahwa nyaman pemustaka ketika berada di perpustakaan dinilai **sangat baik**.

- b. Pernyataan 8: Suasana ruangan yang tenang membuat saya lebih konsentrasi ketika mencari informasi di perpustakaan

**Tabel 14 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 8**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	19	76	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{183}{55}$ $= 3,32$
Setuju	3	35	105	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	183	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

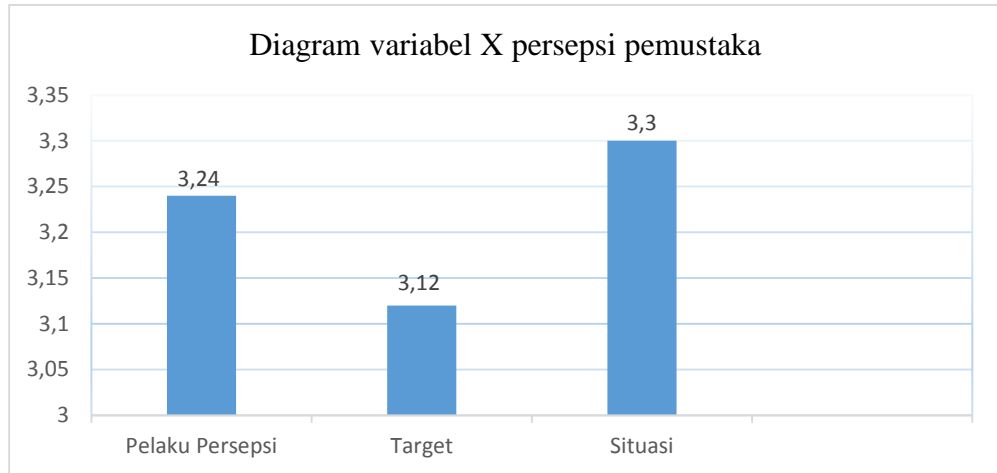
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka mengenai suasana ruangan perpustakaan menunjukkan skor rata-rata 3,32. Jadi kesimpulannya adalah suasana ruangan perpustakaan yang tenang dinilai **sangat baik** untuk membuat pemustaka merasa lebih konsentrasi ketika mencari informasi diperpustakaan.

- c. Nilai *grand mean* indikator situasi

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,29 + 3,32}{2} \\
 &= 3,30
 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai situasi layanan perpustakaan di nilai **sangat baik** dengan nilai grand mean 3,30.

Berdasarkan nilai rata-rata dari tiap indikator diatas maka dapat dibuatkan diagram sebagai berikut:



Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa variabel X yaitu persepsi pemustaka yang dijabarkan dalam tiga indikator memiliki nilai sebesar 3,24 pada indikator pelaku persepsi, 3,12 pada indikator target dan 3,3 pada indikator situasi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator situasi memiliki skor tertinggi dan indikator target memiliki skor terendah. Peneliti berharap pada indikator target yang memiliki skor terendah agar dapat ditingkatkan lagi.

Adapun nilai grand mean yang dapat dihitung dari diagram diatas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,24+3,12+3,3}{3} \\
 &= 3,22
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel X (persepsi pemustaka) dapat dikategorikan baik dengan nilai skor rata-rata 3,22.

#### D. Analisis Butir Pernyataan Tentang Variabel Layanan Perpustakaan

##### 1. Indikator prosedur layanan

- a. Pernyataan 1: Sistem layanan *Open Acces* memudahkan saya dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan

**Tabel 15 rekapitulasi jawaban reponden pernyataan no 1**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{176}{55}$ $= 3,2$
Setuju	3	42	126	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	176	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan Sistem layanan *Open Acces* memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan dinilai **baik**, karena memiliki nilai skor rata-rata 3,2 yang berada pada skala 2,51 – 3,25.

- b. Pernyataan 2: Proses pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah dipahami

**Tabel 16 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 2**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	9	36	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{172}{55}$ $= 3,12$
Setuju	3	44	132	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	172	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pernyataan proses pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah dipahami dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,12 yang berada pada skala 2,51 – 3,25.

- c. Pernyataan 3: Proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan mudah

**Tabel 17 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 3**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	20	80	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{185}{55}$ $= 3,36$
Setuju	3	35	105	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	185	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang pernyataan proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan mudah dinilai **sangat baik**, karena memiliki nilai skor rata-rata 3,36 yang berada pada skala 3,26 – 4,00.

- d. Nilai *grand mean* indikator prosedur layanan

$$\begin{aligned} \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\ &= \frac{3,2 + 3,12 + 3,36}{3} \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap prosedur layanan perpustakaan dinilai **baik**.

## 2. Indikator waktu

- a. Pernyataan 4: Sistem automasi membuat proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat

**Tabel 18 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 4**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	15	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{180}{55}$ $= 3,27$
Setuju	3	40	120	
Tidak setuju	2	0	0	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	180	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan sistem automasi membuat proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat dinilai **sangat baik**, karena memiliki nilai skor rata-rata 3,27 yang berada pada skala 3,26 – 4,00.

- b. Pernyataan 5: Jam buka dan tutup layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan

**Tabel 19 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 5**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	18	72	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{183}{55}$ $= 3,32$
Setuju	3	37	111	
Tidak setuju	2	0	0	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	183	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan jam buka dan tutup layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan dinilai **sangat baik** karena memiliki skor rata-rata 3,32 yang berada pada skala 3,26 - 4,00.

- c. Nilai *grand mean* indikator waktu

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,27 + 3,32}{2} \\
 &= 3,29
 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap waktu pelayanan perpustakaan dinilai **sangat baik**.

## 3. Indikator pustakawan

- a. Pernyataan 6: Pustakawan mampu menjawab informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka

**Tabel 20 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 6**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{173}{55}$ $=3,14$
Setuju	3	39	117	
Tidak setuju	2	4	8	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	173	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan pustakawan mampu menjawab informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,14 yang berada pada skala 2,51 - 3,25.

- b. Pernyataan 7: Pustakawan bersikap ramah ketika melayani pemustaka

**Tabel 21 rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 7**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	15	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{176}{55}$ $=3,2$
Setuju	3	36	108	
Tidak setuju	2	4	8	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	176	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan pustakawan bersikap ramah ketika melayani pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,14 yang berada pada interval 2,51 - 3,25.

- c. Pernyataan 8: Pustakawan memiliki inisiatif untuk membantu pemustaka

**Tabel 22 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 8**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{167}{55}$ $= 3,03$
Setuju	3	33	99	
Tidak setuju	2	10	20	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	167	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan pustakawan memiliki inisiatif untuk membantu pemustaka dinilai **baik** karena memiliki skor rata-rata 3,03 yang berada pada interval 2,51 - 3,25.

- d. Nilai *grand mean* indikator pustakawan

$$\begin{aligned} \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\ &= \frac{3,14 + 3,2 + 3,03}{3} \\ &= 3,12 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan dinilai **baik**.

#### 4. Indikator fasilitas

- a. Pernyataan 9: tempat penitipan barang (loker) yang tersedia memadai sesuai dengan kebutuhan pemustaka

**Tabel 23 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 9**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	15	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{175}{55}$ $= 3,18$
Setuju	3	36	108	
Tidak setuju	2	3	6	
Sangat tidak setuju	1	1	1	
Total		55	175	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan tempat penitipan barang (loker) yang tersedia memadai sesuai dengan kebutuhan pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor 3,18 yang berada pada interval 2,51-3,25.

- b. Pernyataan 10: Fasilitas komputer yang disediakan perpustakaan sangat membantu saya ketika ingin mengerjakan tugas di perpustakaan dan mencari informasi secara elektronik

**Tabel 24 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 10**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	16	64	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{178}{55}$ $=3,23$
Setuju	3	36	108	
Tidak setuju	2	3	6	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	178	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui persepsi pemustaka terhadap pernyataan fasilitas komputer yang disediakan perpustakaan sangat membantu saya ketika ingin mengerjakan tugas di perpustakaan dan mencari informasi secara elektronik dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,23 yang berada pada skala interval 2,51 - 3,25.

- c. Pernyataan 11: Jaringan yang tersedia di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan saya

**Tabel 25 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 11**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	15	60	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{178}{55}$ $=3,23$
Setuju	3	38	114	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	178	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan jaringan yang tersedia di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,23 yang berada pada skala 2,51 - 3,25.

- d. Nilai *grand mean* indikator fasilitas

$$\begin{aligned} \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\ &= \frac{3,18 + 3,23 + 3,23}{3} \\ &= 3,21 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan dinilai **baik**.

5. Indikator koleksi

- a. Pernyataan 12: Koleksi yang tersedia lengkap sesuai dengan yang saya butuhkan

**Tabel 26 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 12**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	11	44	$X = \frac{162}{55}$ $= 2,94$
Setuju	3	30	90	
Tidak setuju	2	14	28	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	162	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan koleksi yang tersedia lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 2,94 yang berada pada skala 2,51 – 3,25.

- b. Pernyataan 13: koleksi yang tersedia di perpustakaan dalam keadaan baik (tidak rusak)

**Tabel 27 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 13**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	11	44	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{171}{55}$ $= 3,10$
Setuju	3	39	117	
Tidak setuju	2	5	10	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	171	

Sumber: Data primer diolah bilan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang pernyataan koleksi yang tersedia di perpustakaan dalam keadaan baik (tidak rusak) dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,10 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- c. Nilai *grand mean* indikator koleksi

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{2,94 + 3,10}{2} \\
 &= 3,02
 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan dinilai **baik**.

## 6. Indikator produk layanan

- a. Pernyataan 14: Layanan katalog yang dimiliki oleh perpustakaan membantu saya mencari koleksi yang tersedia di perpustakaan dengan mudah

**Tabel 28 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 14**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	11	44	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{174}{55}$ $= 3,16$
Setuju	3	42	126	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	174	

Sumber: Data Primer diolah Bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan katalog yang dimiliki oleh perpustakaan membantu pemustaka mencari koleksi yang tersedia di perpustakaan dengan mudah dinilai **baik**, karena memiliki nilai rata-rata 3,16 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- b. Pernyataan 15: Layanan sirkulasi menerapkan sistem denda sesuai dengan yang telah ditentukan

**Tabel 29 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 15**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	14	56	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{179}{55}$ $= 3,25$
Setuju	3	41	123	
Tidak setuju	2	0	0	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	179	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan sirkulasi menerapkan sistem denda sesuai dengan yang telah ditentukan dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,25 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- c. Pernyataan 16: Layanan referensi yang tersedia sangat membantu saya dalam menemukan informasi yang dibutuhkan

**Tabel 30 rekapitulasi jawaban reponden pernyataan no 16**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{176}{55}$ $= 3,2$
Setuju	3	42	126	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	176	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan referensi yang tersedia membantu pemustaka dalam menemukan informasi referensi yang dibutuhkan dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,2 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- d. Pernyataan 17: Layanan pendidikan pengguna (*user education*) yang diberikan perpustakaan membantu saya dalam memahami sistem layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan

**Tabel 31 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 17**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{177}{55}$ $= 3,21$
Setuju	3	43	129	
Tidak setuju	2	0	0	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	177	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan pendidikan pemakai (*user education*) yang diberikan perpustakaan membantu pemustaka dalam memahami sistem layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan

dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,21 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- e. Pernyataan 18: Layanan BI corner yang disediakan perpustakaan sangat bermanfaat untuk menambah sumber informasi yang saya butuhkan

**Tabel 32 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 18**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{176}{55}$ $= 3,2$
Setuju	3	42	126	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	176	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan BI corner yang disediakan perpustakaan sangat bermanfaat untuk menambah sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,2 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- f. Pernyataan 19: Layanan Minang Corner yang disediakan perpustakaan bermanfaat dalam memberikan informasi tentang adat minangkabau

**Tabel 33 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 19**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden (N)	Nilai kuesioner ( $\Sigma X$ )	Mean (X)
Sangat setuju	4	12	48	$X = \frac{\Sigma f_i X_i}{N}$ $X = \frac{175}{55}$ $= 3,18$
Setuju	3	41	123	
Tidak setuju	2	2	4	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	175	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan Layanan Minang Corner yang disediakan perpustakaan bermanfaat dalam memberikan informasi tentang adat minangkabau dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,18 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- g. Pernyataan 20: Layanan *e-library* yang tersedia memudahkan saya dalam mencari informasi secara elektronik

**Tabel 34 Rekapitulasi jawaban responden pernyataan no 20**

Jawaban	Skor (Xi)	Frekuensi (fi)	Nilai kuesioner (fiXi)	Mean
Sangat setuju	4	15	60	$X = \frac{\sum fiXi}{N}$ $X = \frac{179}{55}$ $= 3,25$
Setuju	3	39	117	
Tidak setuju	2	1	2	
Sangat tidak setuju	1	0	0	
Total		55	179	

Sumber: Data Primer diolah bulan Juli 2021

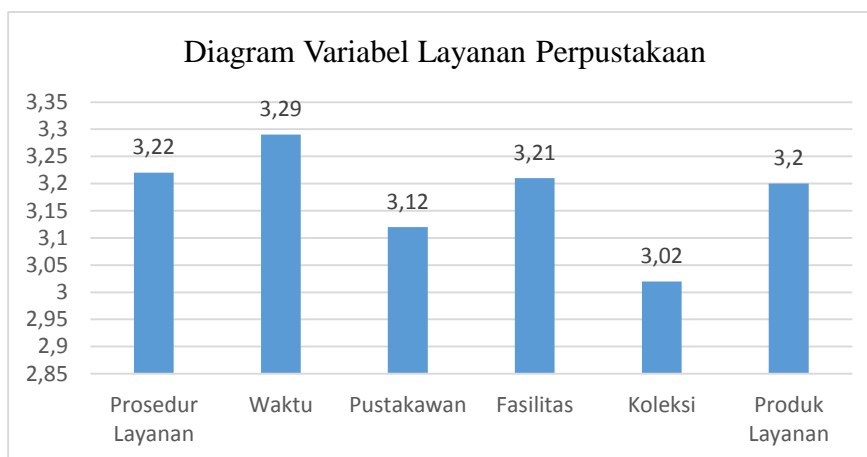
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap pernyataan layanan *e-library* yang tersedia memudahkan pemustaka dalam mencari informasi secara elektronik dinilai **baik**, karena memiliki skor rata-rata 3,25 yang berada pada skala 2,51-3,25.

- h. Nilai *grand mean* indikator produk layanan

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,16 + 3,25 + 3,2 + 3,21 + 3,2 + 3,18 + 3,25}{7} \\
 &= 3,20
 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap produk layanan perpustakaan dinilai **baik**.

Berdasarkan nilai rata-rata dari tiap indikator diatas maka dapat dibuatkan diagram sebagai berikut:



Berdasarkan diagram di atas dapat diketahui bahwa variabel Y (layanan perpustakaan) yang terbagi ke dalam enam indikator memiliki nilai 3,22 pada indikator prosedur layanan, 3,29 pada indikator waktu, 3,12 pada indikator pustakawan, 3,21 pada indikator fasilitas, 3,02 pada indikator koleksi, dan 3,2 pada indikator produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator waktu memiliki nilai tertinggi dengan skor 3,29 dan indikator koleksi memiliki nilai terendah dengan skor 3,02. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut peneliti berharap agar layanan perpustakaan IAIN Batusangkar dari unsur koleksi agar dapat lebih ditingkatkan lagi agar proses pelayananan pemustaka dapat terlaksana dengan baik.

Adapun nilai grand mean yang dapat dihitung dari diagram diatas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Grand mean} &= \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}} \\
 &= \frac{3,22+3,29+3,12+3,21+3,02+3,2}{6} \\
 &= 3,17
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai secara keseluruhan variabel Y (Layanan Perpustakaan) dapat dikategorikan baik dengan nilai skor rata-rata 3,17.



### E. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan pada variabel persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji non parametrik Spearman Rank dengan bantuan aplikasi SPSS.

Correlations			x	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.804**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Y	Correlation Coefficient	.804**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa nilai signifikansi uji hipotesis non parametrik dengan Spearman rank  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,804. Maka kesimpulan dari uji hipotesis tersebut adalah  $H_a$  diterima, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan .

### F. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan rumus non parametrik dengan spearman rank didapatkan nilai sigifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *correlation coefficient* 0,804. Jadi berdasarkan hasil uji korelasi tersebut didapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan IAIN Batusangkar.

Sedangkan untuk persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar, dari hasil penelitian didapatkan hasil rekapitulasi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar yaitu:

**Tabel 35 Rekapitulasi Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar**

No	Indikator yang dinilai	Skor rata-rata	Kesimpulan
<b>Persepsi pemustaka</b>			
1	Pelaku persepsi	3,24	Baik

2	Target	3,12	Baik
3	Situasi	3,30	Sangat baik
<b>Grand mean</b>		<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
<b>Layanan perpustakaan</b>			
1	Prosedur layanan	3,22	Baik
2	Waktu	3,29	Sangat baik
3	Pustakawan	3,12	Baik
4	Fasilitas	3,21	Baik
5	Koleksi	3,02	Baik
6	Produk layanan	3,20	Baik
<b>Grand mean</b>		<b>3,17</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer diolah Bulan Agustus 2021

**Total rata-rata persepsi pemustaka :  $28,72/9 = 3,19$  (baik)**

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa total skor rata-rata persepsi pemustaka yaitu 3,19 yang didapatkan berdasarkan olah data menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil hitung rata-rata tersebut maka persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar dapat dinilai **baik**, karena memiliki nilai rata-rata 3,19 yang berada pada rentang skor antara 2,51 – 3,25.

Penilaian skor rata-rata persepsi pemustaka tersebut juga didukung oleh beberapa pernyataan dari pemustaka, yaitu sebagai berikut:

1. Terkait mengenai situasi di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah baik dan nyaman. Untuk sistem pelayanannya juga baik dan fasilitasnya juga baik, tetapi untuk fasilitas mungkin bisa dipergantikan lagi dan ditambah untuk komputernya, juga termasuk untuk fasilitas koleksinya, mungkin bisa ditambah untuk koleksi jurusan IPII. Semoga lebih baik lagi (Rika Asmiani).
2. Menurut saya situasinya cukup nyaman dan tenang. Sistem pelayanan cukup memuaskan dan fasilitas yang diberikan juga bisa dimanfaatkan oleh pemustaka (Dewi mustasia).

3. Menurut pelayanan yang diberikan oleh pustakawan cukup baik, serta fasilitasnya memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi (Ratna Ayu Lestari).
4. Menurut saya perpustakaan IAIN Batusangkar nyaman dan tenang dan membuat saya konsentrasi dalam mencari informasi, pelayanannya juga baik dan ramah serta fasilitas yang diberikan juga lengkap (Fanny Badriahanum).

Hasil penelitian sejenis yang dilakukan oleh Norilda Effendi dan Malta Nelisa dalam penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan dapat dilihat dari unsur layanan perpustakaan, sedangkan unsur layanan yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, fasilitas, dan sumber daya manusia yaitu petugas yang ada pada bagian layanan. Berdasarkan hasil penelitiannya dari segi koleksi, koleksi perpustakaan sangat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Sedangkan dari segi fasilitas yang disediakan perpustakaan dapat membantu pemustaka menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dan merasa nyaman dengan fasilitas tersebut. Sementara dari segi pustakawan pemustaka merasa bahwa pustakawan telah memberikan layanan yang baik sehingga dapat dapat memuaskan pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan (Effendi dan Nelisa, 2012).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar terlihat dari beberapa unsur layanan yang meliputi koleksi, fasilitas maupun pustakawan yang bertugas untuk melayani pemustaka. Seperti pendapat di atas dapat diketahui persepsi pemustaka dari segi situasi dan suasana perpustakaan responden merasa perpustakaan IAIN Batusangkar nyaman dan tenang sehingga dapat membuat pemustaka lebih berkonsentrasi ketika mencari informasi di perpustakaan. Adapun dari segi layanan berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa mereka merasa puas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, baik itu dari segi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan maupun ketersediaan fasilitas yang diberikan perpustakaan .

Namun demikian, berdasarkan beberapa pendapat dari pemustaka ada juga pemustaka yang merasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan kurang baik. Beberapa responden berpendapat bahwa ketika mereka merasa kesulitan dan ragu ketika mencari informasi di perpustakaan dan mengajukan pertanyaan kepada pustakawan, mereka merasa respon yang diberikan oleh pustakawan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, beberapa responden juga merasakan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan jumlahnya masih kurang, seperti pendapat responden berikut ini: “Menurut saya fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah baik, akan tetapi jumlahnya masih kurang. Contohnya meja tempat membaca, serta komputer. Serta sistem pelayanannya bagus (Liana Utami)”.

Seperti yang dinyatakan oleh *American Library Association* (ALA) bahwa keberhasilan perpustakaan ditentukan oleh tiga komponen yang terlibat dalam jasa layanan informasi. Tiga komponen tersebut yaitu fasilitas, staf (pustakawan), dan koleksi (Wijaya 2019). Fasilitas dapat berupa gedung dan ruangan yang menjadi salah satu komponen dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, dan fasilitas pendukung berupa meja, kursi, lemari, komputer dan rak buku. Adapun komponen staf merupakan pustakawan yang bertugas pada perpustakaan yang kemampuannya dalam mengorganisasi dan menyebarkan informasi sangat dibutuhkan untuk keberhasilan suatu layanan di perpustakaan. Adapun koleksi merupakan salah satu komponen penting yang harus ada dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan skor rata-rata variabel persepsi pemustaka adalah 3,22 dengan kriteria baik yang berada pada rentang 2,51 – 3,25. Sedangkan nilai skor rata-rata variabel layanan perpustakaan adalah 3,17 yang berada pada rentang 2,51 – 3,25, yang artinya nilai untuk layanan perpustakaan berada pada kriteria baik. Adapun nilai total skor rata-rata persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah 3,19 yang berada pada rentang 2,51 – 3,25. Jadi kesimpulannya adalah persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar berada pada kriteria **baik**.
2. Dari perhitungan hasil uji hipotesis didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,00. Karena  $0,00 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, yaitu terdapat hubungan yang positif antara persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawan perlu untuk ditingkatkan lagi agar pemustaka merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan pustakawan dan komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan terjalin dengan baik.
2. Dari segi koleksi, perlu diperhatikan dalam penataan koleksi pada rak sehingga tidak ditemukan koleksi yang tidak pada tempatnya dan dapat mempermudah pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi. 2018. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Jurnal Adabiya* 20 (1): 37–48.
- Atmodiwirjo, Paramita, dan Yandi Andri Yatmo. 2009. *Pedoman Tata Ruang Dan Perabot Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Choiriyah. 2017. Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Publis* 1 (2): 1–13.
- Effendi, Norilda, dan Malta Nelisa. 2012. Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1 (1): 290–94.
- Febrianti, Beta Ria. 2019. Pendidikan Pemakai (User Education) Bagi Mahasiswa Baru Di Perpustakaan Universitas Sriwijaya. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 35 (1): 015–022.
- Hartono. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan: Dari Masa Ke Masa*. Malang: UIN-Maliki Press.
- . 2016a. *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan Dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- . 2016b. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ibrahim, Andi. 2016. *Manajemen Dan Administrasi Perpustakaan*. Sulawesi Selatan: Syahadah.
- Khaerah, Ummul. 2016. Upaya Pustakawan Dalam Memahami Karakter Pemustaka Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar. UIN Alauddin Makassar.
- Loho, Aprilke M., Ardjunius Tabaga, dan Syane Harinda. 2016. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *E-Journal "Acto Diurma"* v (1): 1–9.
- Martini, Nina Ariyani, dan Ida Farida. 2010. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Dan Bahasa*. 1st ed. Surakarta.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*

*Perguruan Tinggi*. Jakarta.

- Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Puspa, Erny. 2016. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari 2* (2): 113–25.
- Rahayu, Lisda, Anggraini K, Ramatun, Sumiati, Opong, Makariam, Luthfiati, Permatasari, and Rika Bentari. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayu, Lisda, and Ramatun Anggraini Kiemas. 2013. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- . 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+tm*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, Veithzal, dan Deddy Mulyadi. 2011. *Kepemimpinan Dan Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rochmah, Erma Awalien. 2016. Pengelolaan Layanan Perpustakaan. *Ta'allum 4* (2): 277–92.
- Rodin, Rhoni. 2015. Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan 3* (1): 101–10.
- Rulyah, Siti. 2018. Profesi Pustakawan: Tantangan Dan Peluang. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca 34* (1): 029–038.
- Saleh, Abdul Rahman. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. 1st ed. Banten: Universitas Terbuka.
- Septiani, Erika Mondang, dan Jumino. 2015. Persepsi Pemustaka Pada Desain Interior Ruang Baca Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Perpustakaan 4* (3): 71–80.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015a. *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- . 2015b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- . 2014. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- . 2016. *Perpustakaan Dan Buku: Wacana Penulisan Dan Penerbitas*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Didik Prata. 2019. Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 28 (2): 73–80.
- Yusuf, Pawit M., and Yaya Suhendar. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. 1st ed. Jakarta: Kencana.



## LAMPIRAN

### 1. Layanan sirkulasi



### 2. Ruang referensi



### 3. BI corner



4. Minang corner



5. Loker



6. Ruang karya ilmiah



7. Ruang baca dan rak koleksi



8. Fasilitas komputer



9. Contoh angket

**ANGKET PENELITIAN PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**

**Petunjuk Pengisian:**

Beri tanda *checklist* (√) untuk jawaban yang dianggap sesuai pada kolom yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

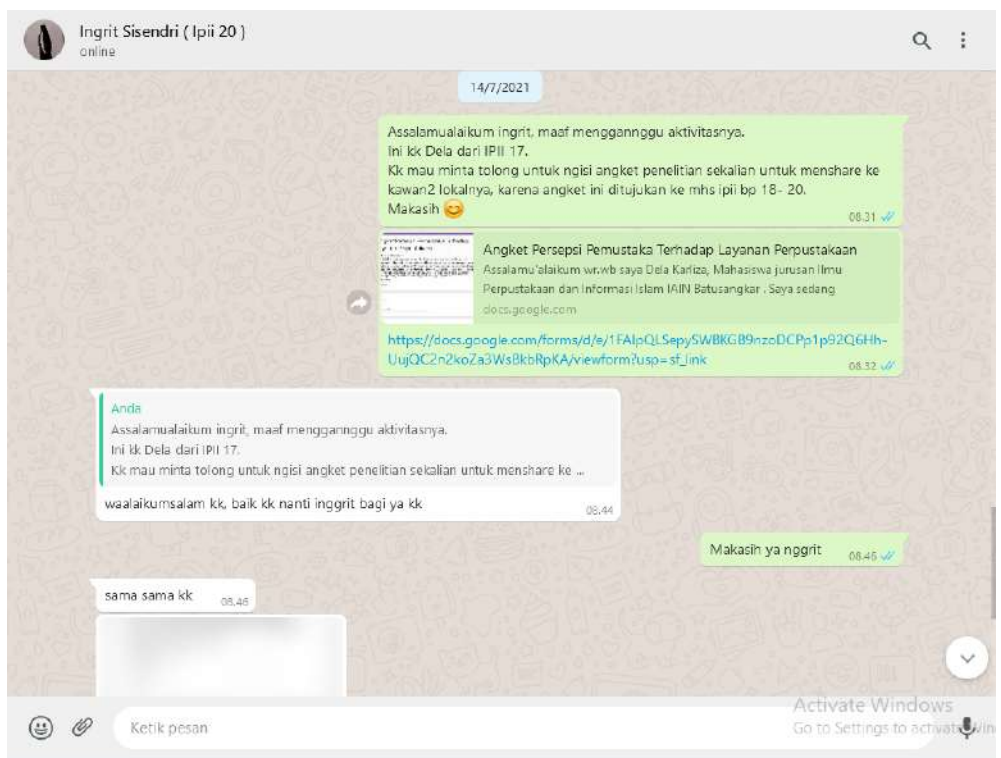
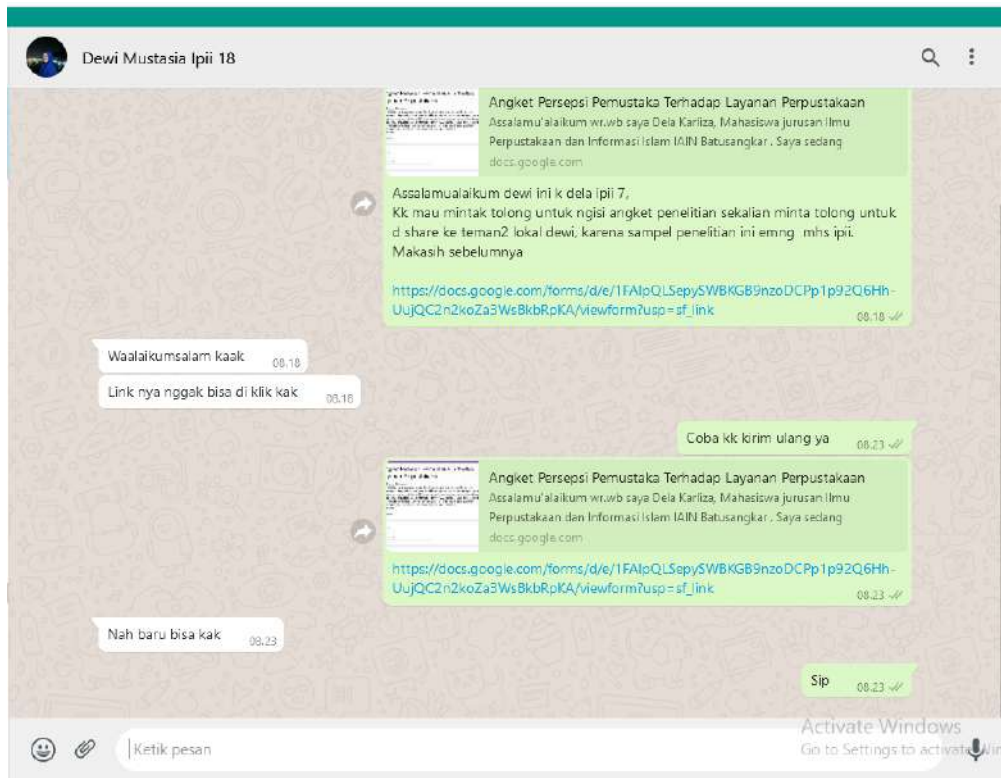
NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>A. Persepsi Pemustaka</b>					
1.	Saya memahami sistem layanan yang ada di perpustakaan				
2.	Saya mengetahui bagaimana cara mengakses informasi di perpustakaan				
3.	Saya dapat memanfaatkan segala layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik				
4.	Layanan yang tersedia sesuai dengan yang saya harapkan				
5.	Fasilitas dan sarana prasarana yang tersediadi perpustakaan membantu saya dalam menelusuri informasi dan koleksi yang dibutuhkan				
6.	Berbagai layanan yang disediakan perpustakaan dapat memudahkan saya dalam menelusuri informasi dan koleksi yang dibutuhkan				
7.	Saya merasa nyaman ketika berada diperpustakaan IAIN Batusangkar				

8.	Suasana ruangan yang tenang membuat saya lebih konsentrasi ketika mencari informasi di perpustakaan				
<p>Bagaimana persepsi saudara terhadap situasi, sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan di Perpustakaan IAIN Batusangkar?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<b>B. Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar</b>					
1.	Sistem layanan <i>Open Acces</i> memudahkan saya dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan				
2.	Proses pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah dipahami				
3.	Proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan mudah				
4.	Sistem automasi membuat proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat				
5.	Jam buka dan tutup layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan				
6.	Pustakawan mampu menjawab informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka				
7.	Pustakawan dapat bersikap ramah ketika melayani pemustaka				
8.	Pustakawan memiliki inisiatif untuk membantu pemustaka				

9.	Tempat penitipan barang (loker) yang tersedia memadai sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
10.	Fasilitas komputer yang disediakan perpustakaan sangat membantu saya ketika ingin mengerjakan tugas di perpustakaan dan mencari informasi secara elektronik				
11.	Jaringan yang tersedia di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan saya				
12.	Koleksi yang tersedia lengkap sesuai dengan yang saya butuhkan				
13.	Koleksi yang tersedia di perpustakaan dalam keadaan baik (tidak rusak)				
14.	Layanan katalog yang dimiliki oleh perpustakaan membantu saya mencari koleksi yang tersedia di perpustakaan dengan mudah				
15.	Layanan sirkulasi menerapkan sistem denda sesuai dengan yang telah ditentukan				
16.	Layanan referensi yang tersedia sangat membantu saya dalam menemukan informasi referensi yang dibutuhkan				
17.	Layanan pendidikan pengguna ( <i>user education</i> ) yang diberikan perpustakaan membantu saya dalam memahami sistem layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan				
18.	Layanan BI Corner yang tersedia di perpustakaan sangat bermanfaat untuk menambah sumber informasi yang saya butuhkan				
19.	Layanan Minang Corner yang disediakan perpustakaan bermanfaat				











Ratna Ayu Lestari	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>29</b>	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	<b>65</b>
Rini Ramadhani	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>57</b>
Savira Suaida	3	3	4	3	3	4	4	4	<b>28</b>	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	<b>73</b>
Nia Adilla Mulya	3	3	3	3	4	3	3	3	<b>25</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
Annisa	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
Ruli Anggun Permata	3	3	2	2	3	2	3	3	<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>59</b>
Zentri Yulia Novita	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>26</b>	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	<b>69</b>
Elvi	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
Nurfajrina	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>26</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	<b>71</b>
Yusti khatami	3	3	3	2	3	3	3	3	<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	<b>57</b>
selvi indah parvani	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>58</b>
Nana Oktaviana	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>79</b>
Lusi Audia	4	4	3	3	4	4	4	4	<b>30</b>	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
Rizqah Mawaddah	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>59</b>
Desi Gustina	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
Indi anni	4	3	3	3	3	3	4	4	<b>27</b>	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	<b>59</b>
Illa Oktadiani	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>59</b>
Husniaturrahmi	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
Winda Septrina	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>26</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>76</b>



Ersafadhila Riska Wahdini	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>	
Monica Mayora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>

No	Nama Responden	Persepsi Terhadap Layanan
1	Dewi Mustasia	menurut saya, situasinya cukup nyaman dan tenang. Sistem pelayanan cukup memuaskan, dan fasilitas yang diberikan juga bisa dimanfaatkan oleh pemustaka
2	Annisa Oktaviani	sangat memadai untuk pengunjung dan situasinya sangat nyaman
3	Rika Risna Wati	sangat baik
4	Jumia Septi Fatimah	sistem pelayanan yang diberikan oleh IAIN Batusangkar sangat baik karena kita mahasiswa dapat mengakses perpustakaan hanya menggunakan hp saja. Dan pelayanan secara langsung juga sangat bagus
5	Hidayatul Urfa	layanan terkhusus dari pustakawannya kurang ramah
6	Indah Juliani Hasibuan	situasi di perpustakaan IAIN cukup bagus dan cukup nyaman, dan pelayanannya bagus tapi masih ada pustakawannya yang judes dan fasilitasnya masih banyak kekurangannya
7	Arini Aulia Rahma	merasa lebih nyaman dan membuat konsentrasi lebih ketika mencari informasi
8	Rika Asmiani	terkait mengenai situasi di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah baik dan nyaman. Untuk sistem pelayanannya juga baik dan fasilitasnya juga baik, tetapi untuk fasilitas mungkin bisa dipergantikan lagi dan ditambah untuk komputernya, juga termasuk untuk fasilitas koleksinya, mungkin bisa ditambah untuk koleksi jurusan IPII. semoga bisa lebih baik lagi
9	Fivi Yuli Yanti	menurut persepsi saya tentang sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar tersebut telah dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan mahasiswi untuk mengembangkan minat baca dan menambah pengetahuan kita dan mencari berbagai macam referensi yang ada di perpustakaan tersebut.
10	Fitrianis	sangat baik
11	Yola Febrianti	Menurut persepsi saya pelayanan dan fasilitas yang di berikan di perpustakaan IAIN Batusangkar, sudah cukup baik tapi jika ada pemustaka yang masih ragu tata letak koleksinya, pustakawan yang

		bertugas kurang memberikan penjelasan atau jawabannya kurang, dan kurang memberikan pelayanannya. Secara keseluruhan lumayan baik
12	Nurul Fadhillah	Menurut saya dengan situasi perpustakaan sangan nyaman dan tidak berisik karna posisi perpustakaan nya sangat strategis, dengan sistem pelayanan cukup memuaskan, dan fasilitas nya juga sudah cukup
13	Chestella Suzan Yurisno	Sudah cukup nyaman, tetapi pustakawan disana terkadang bersikap kurang ramah dan cenderung cuek dengan pemustaka. Mungkin kedepannya dapat diperbaiki lagi
14	yolan Melani Putri	Sistem pelayanan nya sudah baik, akan tetapi msh ada pustakawan memberikan pelayanannya belum maksimal
15	Zulfa Firdha Nita	Cukup memuaskan
16	Ratna Ayu Lestari	Menurut pelayanan yang di berikan oleh pustakawan cukup baik, serta fasilitasnya menludahkan mahasiswa dalam mengakses informasi
17	Rini Ramadhani	Layanan yang ada di perpustakaan memudahkan saya dalam menelusuri informasi
18	Savira Suaida	Sangat memuaskan karena situasi/suasannya yang nyaman serta karena adanya layanan maupun fasilitasnya yang mendukung
19	Nia Adilla Mulya	Sangat baik
20	Annisa	Persepsi saya terhadap situasi sistem layanan dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar telah memuaskan para pengunjung Nya
21	Ruli Anggun Permata	Semoga lebih baik lagi kedepannya
22	Zentri Yulia Novita	Menurut saya sistem pelayanan dan fasilitas yang di berikan perpustakaan IAIN Batusangkar sangat bagus dan nyaman
23	Elvi	Persepsi saya terhadap situasi, sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah cukup memuaskan walaupun situasi pandemi tidak menghalangi pemustaka untuk membaca di perpustakaan tersebut.
24	Nurfajrina	Baik
25	Yusti khatami	Perpustakaan yang diberikan untuk mengetahui kebutuhan pengguna penilaian tentang layanan yang telah tersedia dan diterima pengguna secara nyata
26	selvi indah parvani	Sudah sesuai dengan aturan dan memberikan kenyamanan di setiap saatnya

27	Nana Oktaviana	Situasi yang ada di perpustakaan IAIN batusangkar cukup nyaman untuk berkunjung ke perpustakaan, sistem pelayanan nya cukup memuaskan, fasilitas yang ada sudah cukup membantu
28	Lusi Audia	Situasi sangat nyaman ,tenang pelayanan sangat baik, sopan santun, fasilitas juga banyak dan bermanfaat bagi pemustaka
29	Rizqah Mawaddah	Menurut saya sistem dan pelayanan yang diberikan sudah baik
30	Desi Gustina	Aman dan nyaman
31	Indi anni	Sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan lumayan baik, namun belum bisa dikatakan sangat baik. Karena dalam sistem pelayanan nya masih banyak kekurangan seperti pustakawan yang bekerja terkadang bersifat acuh dan kurang memperhatikan pengunjung. Untuk Fasilitas yang diberikan semua sudah memadai.
32	Illa Oktadiani	Situasi dan sistem pelayanan sudah cukup baik dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar juga bagus dan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka.
33	Husniaturrahmi	Bagus dan fasilitas alhamdulillah lengkap
34	Winda Septrina	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan dan fasilitas yang diberikan sangat membantu saya dalam mencari informasi
35	Sonia Reja Violita	Menurut saya pemenuhan kebutuhan dan sistem pelayanan pengguna sejauh ini sudah dilakukan berdasarkan peraturan yang telah ada, dan fasilitas yang diberikan juga sesuai dengan yang dibutuhkan.
36	Siska	Sangat nyaman berada di perpustakaan karena fasilitas dan pelayanan nya baik
37	Lutvia	Memuaskan karena dapat terpenuhi kebutuhan pemustaka
38	Indria Marthaleny	situasi, sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah sangat baik
39	Fanny Badriahanum	menurut saya perpustakaan di IAIN Batusangkar nyaman tenang dan membuat saya konsentrasi dalam mencari informassi, pelayanannya juga baik dan ramah serta fasilitas yang diberikan juga lengkap
40	Ranty Amelia	Lumayan baik
41	Suci Hayati	Sistem pelayanan di Perpustakaan di IAIN Batusangkar sangat baik, dan fasilitasnya juga sudah memadai dan memudahkan para mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

42	Rada Sukma Andean	Baik
43	Rini Agustin	berbagai layanan yang disediakan perpustakaan dapat memudahkan saya dalam menelusuri informasi dan koleksi
44	Nita Oktaviani	Menurut saya sistem pelayanannya bagus dan fasilitasnya juga memadai
45	Nadia Meta	Saya puas dengan layanan yang ada di perpustakaan
46	Utari Rahmadi	menurut saya, sistem layanannya sudah terstruktur dengan baik, mengenai fasilitas, mungkin bisa ditambah lagi pada bagian-bagian koleksi yang kadang kurang lengkap atau terbatas sehingga pemustaka bisa menemukan koleksi yang ia butuhkan dengan baik
47	Zulkhaira	Menurut saya fasilitasnya sudah cukup memadai cuma saja pustakawannya atau sistem pelayanannya kurang ramah atau agak cuek
48	Widya Amelia Putri	Persepsi saya terhadap sistem pelayanan dan fasilitas di perpustakaan IAIN batusangkar sudah cukup baik dan sangat mudah untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan dan fasilitas dan koleksinya lumayan lengkap untuk setiap jurusan yang ada di fakultas
49	Himalatul Khaira	Memuaskan
50	Fadhi Latur Rahmi	Cukup baik, tapi untuk buku-buku yang ada di perpustakaan lebih di lengkapi
51	Silvia Ranika	menurut saya, situasi, sistem pelayanan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan IAIN Batusangkar sudah bagus, namun perlu ditingkatkan lagi
52	Haniva Nur Arifin	bahan koleksi perpustakaan IAIN Batusangkar sudah lumayan lengkap serta pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan perpustakaan pada umumnya
53	Liana Utami	Menurut saya fasilitas yang tersedia di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah baik, akan tetapi jumlahnya masih kurang. Contohnya meja tempat membaca, serta komputer. Serta sistem pelayanannya bagus
54	Ersafadhila Riska Wahdini	Sistem pelayanan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar saya belum tau bagaimana sistem pelayanan yang diberikan karena saya belum ada melakukan kegiatan peminjaman buku dipergustakaan, untuk fasilitasnya cukup baik.
55	Monica Mayora	Memuaskan





x7	Pearson Correlation	,277	,196	,239	,247	,154	,545**	1	,814**	,604**
	Sig. (2-tailed)	,138	,298	,203	,189	,415	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	,275	,252	,314	,325	,328	,579**	,814**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	,142	,179	,092	,079	,077	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_x	Pearson Correlation	,655**	,772**	,739**	,719**	,595**	,897**	,604**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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











Y20	Pearson Correlation	,474**	,536**	,487**	,289	,508**	,565**	,766**	,670**	,442*	,336	,433*	,551**	,414*	,635**	,466**	,666**	,787**	,856**	,615**	1	,798**	
	Sig. (2-tailed)	,008	,002	,006	,121	,004	,001	,000	,000	,014	,070	,017	,002	,023	,000	,009	,000	,000	,000	,000		,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00001	Pearson Correlation	,675**	,707**	,480**	,523**	,623**	,800**	,707**	,779**	,642**	,558**	,634**	,782**	,638**	,862**	,699**	,807**	,872**	,885**	,767**	,798**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

14. Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas variabel persepsi pemusataka:

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.858	8

uji reliabilitas variabel layanan perpustakaan:

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	20

15. Uji korelasi spearman rank

<b>Correlations</b>				
			x	y
Spearman's rho	x	Correlation Coefficient	1.000	.804**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	y	Correlation Coefficient	.804**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

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