

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI JAMBI

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:
MURNI LESTARI
NIM: 105190038

Pembimbing:
Tri Endah Karya Lestiyani, S.I.P., M.I.P
Arman Abdul Rochman, S.Pd., M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H / 2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang telah saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Mei 2023
Yang menyatakan



Murni Lestari
NIM. 105190038

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 20 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Juli 2023

Mengesahkan:
Dekan,



Dr. Sayudinna, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian	
Ketua Sidang	: <u>Yudi Armansyah, M.Hum</u> NIP. 198606062015031007
Sekretaris Sidang	: <u>Awaluddin, S.Ag</u> NIP. 196911202003121002
Penguji I	: <u>Dr. Siti Marlina, S.Ag., M.HI</u> NIP. 197502212007012015
Penguji II	: <u>Devrian Ali Putra, S.S.I., M.A.HK</u> NIP. 198809112018011001
Pembimbing I	: <u>Tri Endah Karya Lestivani, S.I.P., M.L.P</u> NIP. 197107062007102001
Pembimbing II	: <u>Arman Abdul Rochman, S.Pd., M.Si</u> NIP. 199108232020121012

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

MOTTO

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

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha terpuji.” (QS Al-Baqarah Ayat 267).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin...

Sujud syukur ku persembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung, Pencipta Alam Semesta, yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang dan Maha Adil, Berkat Rahmat dan Ridho dari Allah SWT. saya dapat berjuang hingga di titik ini. Puji syukur kepadaMu Ya Allah yang telah memberikan begitu banyak kenikmatan kepada saya serta yang senantiasa menjadikan saya menjadi manusia yang lebih kuat, mandiri, sabar, serta telah menghadirkan mereka orang-orang yang telah memberikanku dukungan semangat dan doa sebagai penyemangatku disaat diriku mulai terpuruk, goyah dan sedih dalam menjalankan kehidupan dunia ini, berkat doa-doa dari mereka dan perjuangan saya skripsi ini bisa terselesaikan.

Kupersembahkan Skripsi ini, Karya sederhana kepada kedua Orang tua ku Ayahanda tercinta (M. Jais) dan Mamak tercinta (Marlinda) terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang kalian berikan kepada saya sampai saat ini baik berupa materi maupun non materi, dan selalu mendoakan serta memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam pembuatan skripsi ini.

Untuk abangku tersayang (Marwandi) dan kakak iparku tersayang (Ita Hariyanti) terimakasih untuk segalanya yang telah kalian berikan kepadaku baik itu materi atau non materi serta dukungan semangat dan doa yang kalian berikan kepadaku, untuk adikku tersayang (Marni Tri Lestari) keponakanku Tersayang (Inara Mardatila Marwan), sepupuku (Astuti Alawiyah, Siska) serta keluarga besar Alm. Datuk Ilyas dan Alm. Datuk Marzuki terimakasih atas dukungan semangat dan doa yang kalian berikan kepadaku hingga aku bisa sampai dititik ini.

Untuk Rina Yuni Sartika, Nurdila, Feby Setiyah Ningsih, Pebria Nendra Pratiwi, Luthfi Emili Febrianti, terimakasih telah memberikanku semangat dan dukungan serta telah membantuku selama proses pembuatan skripsi ini. Serta teman-teman yang juga telah membantu saya selama pembuatan skripsi ini.

ABSTRAK

Nama : Murni Lestari

Nim : 105190038

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

Absrtrak: Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi. Adapun pembahasan dalam penelitian ini adalah jenis-jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan daerah provinsi jambi dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam indikator *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan Empati. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana peneliti mengumpulkan data berdasarkan observasi, wawancara, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Dari 4 indikator yakni *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan Empati diperoleh hasil bahwa Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi adalah baik dengan hasil keseluruhan jumlah skor dari ke 4 indikator tersebut yang berjumlah 3,22 yang berada pada skala interval 2,52 – 3,27 artinya Baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat

ABSTRACT

Name : Murni Lestari
Nim : 105190038
Title : **Community Perceptions Of The Quality Of Regional Library Services In Jambi Province**

Abstract: This thesis aims to find out how the Public's Perception Of The Quality Of The Regional Library Of Jambi Province. The discussion in this study is the types of services provided by The Jambi Province Regional Library And Community Perceptions Of The Services Provided By The Jambi Provincial Library In *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empiness* indicators. this thesis uses quantitative research methods, where researchers collect data based on observations, interviews, questionnaires and documentation. based on research that has been conducted by researchers, from 4 indicators, namely *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* And *Empathy*, the result is that The Community's Perception Of The Quality Of Service For The Regional Library In Jambi Province is Good, with the overall score of the these 4 indicators total 3.22 which are on an interval scale of 2.52 – 3.27 which means Good.

Keywords : **Public Service, Community Perception**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin Puja dan Puji Syukur penulis panjangkan atas Kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula Shalawat berangkaikan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Karena berkat beliau lah yang membawa umat manusia dari jaman jahiliyah (kebodohan) menuju zaman yang terang benderang ini.

Skripsi ini berjudul: **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi”** Skripsi ini dibuat untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Kemudian dalam pembuatan skripsi ini banyak rintangan dan hambatan yang penulis lalui mulai dari pengumpulan data ataupun dalam penyusunan skripsi ini. Berkat dari berbagai pihak yang membantu terutama bimbingan dari kedua dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses pembuatan skripsi ini sampai dengan selesai. Serta teman-teman seperjuangan. Maka dari itu penulis banyak-banyak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam membantu pembuatan skripsi ini, terutama Kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari, MA., Ph. D, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I., MA., M.IR, Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Dan Kelembagaan.
4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, SH., M.Hum, Selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum Perencanaan Dan Keuangan.
5. Bapak Dr. Ishaq, S.H., M.Hum, Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Dan Kerjasama.
6. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Ibu Tri Endah Karya Lestiyani, S.I.P., M.I.P, Selaku Dosen Pembimbing I.
8. Bapak Arman Abdul Rochman, S.Pd., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing II.
9. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini bisa berguna untuk kita semua. Kepada Allah SWT kita memohon ampunannya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Mei 2023
Penulis



Murni Lestari
NIM. 105190038

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBARAN PERNYATAAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	10
E. Kerangka Teori	10
F. Tinjauan Pustaka	22
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	25
B. Jenis Penelitian	25
C. Pendekatan Penelitian	26
D. Jenis dan Sumber Data	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

E. Populasi dan Sampel	27
F. Variabel Penelitian.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data	30
H. Analisis Data	32
I. Instrument Penelitian	34
J. Sistematika Penulisan	36
K. Jadwal Penelitian	37

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi	39
B. Visi Dan Misi Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi	40
C. Struktur Organisasi Lembaga Atau Instansi	41
D. Tugas Pokok Dan Fungsi Lembaga Perpustakaan.....	43
E. Sumber Daya Manusia	48
F. Koleksi Perpustakaan	48
G. Aset	51
H. Pustakawan.....	51

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Jenis-Jenis layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi	53
B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi Dalam Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), Dan Empati.....	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel Skor.....	31
Tabel 3.1 Sumber Daya Manusia	48
Tabel 3.2 Bahan Pustaka Di Ruang Dewasa	48
Tabel 3.3 Bahan Pustaka Di Ruang Referensi	49
Tabel 3.4 Bahan Pustaka Di Ruang Anak-anak.....	49
Tabel 3.5 Bahan Pustaka Lainnya.....	50
Tabel 3.6 Koleksi Selain Buku	50
Tabel 3.7 Pustakawan	51
Tabel 4.1.....	56
Tabel 4.2.....	58
Tabel 4.3.....	59
Tabel 4.4 Skor Rata-rata Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	60
Tabel 4.5.....	61
Tabel 4.6.....	62
Tabel 4.7.....	64
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Indikataor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) ..	65
Tabel 4.9.....	66
Tabel 4.10.....	67
Tabel 4.11.....	68
Tabel 4.12 Skor Rata-rata Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	70
Tabel 4.13.....	71
Tabel 4.14.....	72

Tabel 4.15	73
Tabel 4.16 Skor Rata-rata Indikator Empati	74
Tabel 4.17 Rekapitulasi Skor	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Data Pengunjung Yang Datang Keperpustakaan Daerah Provinsi Jambi	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar Grafik 4.1.....	57
Gambar Grafik 4.2.....	58
Gambar Grafik 4.3.....	59
Gambar Grafik 4.4.....	61
Gambar Grafik 4.5.....	63
Gambar Grafik 4.6.....	64
Gambar Grafik 4.7.....	66
Gambar Grafik 4.8.....	67
Gambar Grafik 4.9.....	69
Gambar Grafik 4.10.....	71
Gambar Grafik 4.11.....	72
Gambar Grafik 4.12.....	73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era global saat ini, semakin pesatnya teknologi dan informasi yang semakin canggih, setiap orang sangat membutuhkan informasi yang berguna untuk kehidupannya, salah satu pusat informasi yang mempunyai peranan penting dalam proses ini adalah Perpustakaan. Perpustakaan sendiri merupakan informasi atau tempat berbagai macam ilmu yang didapat dengan kita membaca buku, kita bisa mengetahui ilmu yang ingin kita pelajari dan dengan membaca kita juga bisa mendapat ilmu atau informasi yang tidak kita ketahui.

Perpustakaan juga merupakan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada warga atau masyarakat. Perpustakaan adalah sumber kekuatan imajinatif inspirasi untuk berfikir, belajar, bekerja, berkarya, dan berprestasi. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya, perpustakaan bukan hal yang baru dikalangan masyarakat, dimana-mana telah didirikan perpustakaan, ada yang didirikan di lingkungan sekolah, di perguruan tinggi, di kantor-kantor, serta juga didirikan perpustakaan di tingkat Kabupaten juga tingkat Daerah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan

yang ada di sekeliling kita serta meningkatkan kualitas pendidikan generasi bangsa kedepannya ¹.

Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan pengimpunan, pengolahan, dan penyebarluaskan (pelayanan) segala macam informasi, baik tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti, buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video komputer, dan lain-lain.

Menurut UU No. 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan, “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” ².

Menurut sutarno NS, MSi bahwa “Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca” ³.

Jadi dapat kita simpulkan bahwa perpustakaan bisa diartikan sebagai sebuah ruangan yang memiliki atau menyimpan berbagai macam buku dari berbagai kalangan mulai dari tingkat Paud, TK, SD, SMP, SMA, Mahasiswa,

¹ Eva Safitri, Dkk, *Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualiatas Pelaynnan Perpustakaan IAIN Langsa*, Hlm: 1. Diakses pada 24 Agustus 2022.

² Aziza Nur Persia, “Peran Perpustakaan Anak Dirumah Sakit Kanker “Dharmais Jakarta”” Dalam *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol 2, No.3, 2013, Hal: 3.

³ Hhttp://e-journal.uajy.acid (diakses 13 September 2022).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pengajar, yang semua kalangan masyarakat bisa datang untuk membaca, mencari referensi ataupun hanya sekedar mengunjunginya saja.

Perpustakaan umum biasanya menawarkan berbagai jenis dan bentuk buku serta berbagai layanan yang dimulai dari layanan anak, layanan remaja, dan layanan dewasa. Tujuan dan fungsi lain perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimiliki, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan meningkatkan minat baca bagi para pembaca terutama anak-anak sekolah.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan merupakan jenis kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan siswa, guru, Mahasiswa/i serta masyarakat lainnya dalam rangka menjalankan tanggung jawabnya baik yang memberikan ilmu atau hanya sekedar untuk menambah ilmu atau wawasan dengan membaca buku di perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan merupakan pelengkap yang sangat penting untuk menunjang perpustakaan karena fasilitas perpustakaan yang digunakan sebaik mungkin akan memberikan hasil yang terbaik. Menurut Moenir dalam Nawawi & Puspitowati mengatakan bahwa fasilitas adalah berbagai peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas pelayanan lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang

yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna⁴.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Menurut Rakhmat, menyatakan bahwa Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima dan menginterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti apa yang diterima dan hal ini juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman pengalaman pada individu yang bersangkutan⁵.

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan Publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

⁴ Marisa Hariyati, “Manajemen Layanan Perpustakaan: Kinerja Pustakawan, Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi” dalam *Jurnal Indonesian Educational Administration and Leadership*, Vol.4 No.1 hal: 33.

⁵ Fitri Jayanti, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura” Dalam *Jurnal Kompetensi*, Vol 12, No 2, 2018, Hal: 207.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"⁶.

Pelayanan sendiri merupakan suatu kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pegawai yang akan memberikan jasa menggunakan perpustakaan.

Pelayanan Perpustakaan adalah proses penyebar luaskan segala informasi kepada masyarakat luas dan bentuk pelayanan perpustakaan diantaranya pelayanan koleksi, pelayanan referensi dan informasi.

Seperti yang terdapat dalam UU RI No. 5 tahun 2014 pasal 23 tentang Aparatur Sipil Negara: "melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab"⁷.

Bentuk Pelayanan di Perpustakaan Menurut Darmono (Sistem Pelayanan Perpustakaan) ada dua macam yaitu:

⁶ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" dalam *Jurnal Administrative Law & Governance*, Vol 2, No 1, 2019, hal: 147.

⁷ Redaksi Sinar Grafika, Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (UU) Ri No.5 Tahun 2014. Jakarta: Sinar Grafika, 2014, Hal: 16.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Sistem Layanan Tertutup adalah sistem layanan pada perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamnya.
- b. Sistem Layanan Terbuka Sistem adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menentukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan⁸.

Menurut Goest dan Davis, Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono ada dua faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan yang dirasakan Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan.
2. Pelayanan yang diharapkan Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk.

⁸ Amal, Ernawati, "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi" Dalam *Jurnal Katologis*, Volume 4 No.4, 2016, Hal: 65.

Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Setiap perpustakaan haruslah memiliki kualitas pelayanan yang baik agar para pembaca akan merasa nyaman pada saat membaca buku di perpustakaan. Untuk membrikan kualitas yang baik kepada para pembaca maka pihak atau para pegawai dari perpustakaan akan meningkat kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada para pembaca agar merasa nyaman pada saat membaca buku di perpustakaan. Perpustakaan yang daerah yang berada di Jl. Purboyo Kolopaking, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, sangatlah mudah untuk dijangkau oleh masyarakat karena letaknya yang ditengah kota sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk datang ke perpustakaan karena letaknya yang tidak begitu jauh dari pemukiman masyarakat.

Fokus penelitian ini adalah berfokus pada Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam melayani masyarakat atau pengunjung yang datang ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, dengan beberapa pertanyaan hasilnya adalah sebagai berikut:

“Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan. Untuk Layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dilantai satu terdapat layanan anak, layanan deposit, layanan referensi dan layanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

informasi, untuk lantai dua ada layanan sirkulasi buku-buku dewasa (umum). Pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi bersifat gratis dan tidak di pungut biaya mulai dari peminjaman buku, pembuatan kartu anggota serta tempat parkir. Sistem layanan perpustakaan daerah provinsi jambi terbagi menjadi dua yakni sistem layanan tertutup terdapat dilayanan deposit dan referensi dimana pengunjung tidak boleh mengambil sendiri bukunya dan harus petugas atau pegawai yang mengambilnya dan buku ini juga tidak boleh dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat. Sedangkan sistem layanan terbuka seperti layanan sirkulasi buku-buku dewasa (umum) boleh dipinjam dan dibawa pulang kerumah dan dikembalikan sesuai jadwal”⁹.

Berdasarkan dari dokumen perkembangan jumlah pengunjung pada layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Aarsip Daerah Provinsi Jambi, pada tahun 2022 pada bulan Januari sebanyak 94 pengunjung online, dan 2.148 pengunjung onsite. Pada bulan Februari sebanyak 92 pengunjung online dan 1.854 pengunjung onsite. Pada bulan Maret sebanyak 223 pengunjung online dan 2.855 onsite. Pada bulan April sebanyak 141 pengunjung online dan 1.725 pengunjung onsite. Pada bulan Mei sebanyak 71 pengunjung online dan 1.582 pengunjung onsite. Pada bulan Juni sebanyak 77 pengunjung online dan 2.475 pengunjung onsite. Pada bulan Juli sebanyak 101 pengunjung online dan 1.452 pengunjung onsite. Dan pada bulan Agustus sebanyak 49 pengunjung online dan 1.927 pengunjung onsite.

Berdasarkan latar belakang dan data jumlah pengunjung yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat masalah

⁹ Sumber Wawancara Kepada Kepala Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, Kamis 11 Mei 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tersebut dengan judul: **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja Pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada para pembaca atau pengunjung?
2. Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam indikator *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan Empati?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada para pembaca atau pengunjung
2. Untuk mengetahui Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada para Pembaca atau Pengunjung Perpustakaan.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yakni adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan sumbangan karya ilmiah mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi
2. Sebagai syarat dalam menuntaskan Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Untuk memberikan wawasan dan ilmu praktis dibidang penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masalah oleh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi. Penelitian akan mengkaji bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan terutama terhadap fasilitas Wi-Fi yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

E. Kerangka Teori

Teori adalah integrasi beberapa asumsi atau proposisi yang saling berkaitan yang mampu menerangkan dan meramalkan kecenderungan hubungan dua atau lebih variabel¹⁰. Dalam penulisan skripsi ini agar lebih terarah, tepat dan benar maka peneliti menggunakan kerangka teori, isi dari kerangka teori tersebut adalah sebagai berikut:

¹⁰ Alo Liliweri, *Sosiologi Organisasi*, Bandung: Penerbit Pt. Citra Aditya Bakti, 1997, Hal:11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

a. Pengertian Persepsi

Menurut Sarlito W, Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi¹¹. Menurut Sugihartono Persepsi merupakan kemampuan panca indera dalam menerjemahkan stimulus atau yang masuk kedalam alat indera manusia. Sedangkan menurut Rakmat, mengungkapkan bahwa Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Kimbal Young, Persepsi adalah sesuatu yang menunjukkan aktivitas merasakan, menginterpretasikan dan memahami objek, baik fisik maupun sosial¹².

Jadi bisa disimpulkan bahwa Persepsi adalah tanggapan atau pendapat seseorang terhadap sesuatu masalah yang dapat dilihat dan dirasakan serta yang dialami oleh orang tersebut, baik itu tentang objek, peristiwa ataupun hal-hal lainnya. Pada proses ini kepekaan dalam diri seseorang terhadap lingkungan sekitar mulai terlihat. Cara pandang akan menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi¹³. Maka dari itu Persepsi tidak lepas dari pandangan masyarakat atau orang yang menilai atau yang dapat merasakan suatu objek atau kejadian-kejadian sosial.

¹¹ Yudi Hartono, Rohmaul, Listiyana, “Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penaggalan Jawa Dalam penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)” Dalam *Jurnal Agastya*, Vol. 5 No. 1, 2015, Hal: 121.

¹² Hadi Suprpto Arifin, Dkk, “Analisis Faktoryang Mempengaruhipersepsi Mahasiswa Unitirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang” Dalam *Jurnal Penelitian komunikasi Dan Opini Public*, Vol. 21 No. 1, 2017, Hal: 90.

¹³ Yudi Hartono, Rohmaul, Listiyana, Hal: 121.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Restiyanti Prasetijo, mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, dapat dikelompokkan dalam 2 faktor utama yaitu:

1. Faktor Internal, meliputi: Pengalaman, Kebutuhan, Penilaian, Ekspektasi atau pengharapan.
2. Faktor Eksternal, meliputi: Tampilan luar, Sifat-sifat stimulus dan Situasi lingkungan.

Menurut Toha, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal: Perasaan, Sikap dan Karakteristik Individu, Prasangka, Keinginan Atau Harapan, Perhatian (Fokus), Proses Belajar, Keadaan Fisik, Gangguan Kejiwaan, Nilai dan Kebutuhan Juga Minat, dan Motivasi.
2. Faktor Eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek ¹⁴.

Menurut Sarlito W. Sarwono faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu:

- a. Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek

¹⁴ Hadi Suprpto Arifin, Dkk., Hal: 92.

- saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.
- b. Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan timbul.
 - c. Kebutuhan merupakan kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.
 - d. Sistem nilai, yaitu sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi.
 - e. Tipe kepribadian, yaitu dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda ¹⁵.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, Sedangkan kata publik dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai ¹⁶. Secara sederhana Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan ¹⁷.

¹⁵ Yudi Hartono, Rohmaul, Listiyana, Hal: 121.

¹⁶ [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id) (Diakses 14 September 2022).

¹⁷ Harius Eko Saputro, "Kualitas Pelayan Publik" Dalam *Jurnal Professional Fis Unived* Vol. 2, No. 1, 2015, Hal: 19.

Menurut Poltak Sinambela, Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara¹⁸. Menurut fitzsimmons dalam budiman berpendapat terdapat 5 indikator pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

1. Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. Tangibles, yang ditandai dengan pemnyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya
3. Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. Assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen¹⁹.

Pelayanan Publik umum masyarakat bisa dijabarkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah atau Institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Sementara dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

¹⁸ <http://e-journal.uajy.ac.id> (diakses 14 september 2022).

¹⁹ Poltak Sinambela, Lijan, Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006, Hal: 7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”²⁰.

Secara teoritis, tujuan Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban²¹.

Pelayanan Publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi pendorong pokok dan menjadi berarti oleh seluruh birokrat dan elemen good governance. Ada 3 poin berarti yang mendasar agar pembenahan pelayanan publik bisa meningkatkan implementasi good governance di Indonesia. Pertama, pembenahan kapabilitas pelayanan publik dilihat berarti oleh pemangku kepentingan, yakni birokrasi, warga, dan bidang usaha. Kedua, Pelayanan publik merupakan bidang dari ke 3 elemen good governance melaksanakan korelasi yang paling intensif. Ketiga, Kualitas-kualitas yang sepanjang itu bercirikan implementasi good governance menafsirkan dengan makin gampang serta absolut lewat pelayanan publik.

Pelayanan Publik terbagi menjadi 2 yakni:

1. Pelayanan Publik yang bebas biaya, merupakan pelayanan dasar (basic service) bagi semua warga Negara. Semua bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan seharusnya tidak dikenakan biaya. Contoh dari pelayanan ini

²⁰ Lukman Mediya, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2013.

²¹ Poltak Sinambela, Lijan, Dkk.Hal: 6.

adalah pelayanan adalah pelayanan kepada setiap warga untuk mendapatkan kartu tanda pengenal (KTP).

2. Pelayanan Publik yang dapat dikenakan biaya, pelayanan publik katagori ini memerlukan peran dan partisipasi masyarakat terutama dalam hal pembiayaan. Artinya, ada *sharing cost* antara pengguna dengan pemerintah bagi satuan kerja milik pemerintah yang menyediakan layanan publik ini. Oleh karena itu, terhadap pengguna atau warga masyarakat yang membutuhkan layanan ini dikenakan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Contoh dari penyediaan jasa yang dilakukan oleh pemerintah pada kelompok pelayanan ini adalah penyediaan jasa kesehatan, seperti rumah sakit milik pemerintah, perguruan tinggi negeri yang memberikan jasa pengajaran dan pendidikan formal, serta layanan lainnya²².

Pelayanan Publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi merupakan pelayanan gratis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, karena tujuannya diberikan pelayanan gratis untuk masyarakat adalah untuk mencerdaskan generasi anak-anak muda yang akan menjadi penerus bangsa ini baik dalam dunia kesehatan, pemerintahan, politik lain sebagainya.

d. Teori Kualitas Layanan

Menurut Sugiarto Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas disebut baik jika penyediaan jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

²² Lukman Mediya.....Hal: 12-16.

Menurut Gasperz dalam samparan lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan dan penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan²³.

Menurut Parasuraman Et Al dan Gronroos Kualitas Layanan merupakan evaluasi keseluruhan dari fungsi jasa yang diterima secara actual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Apabila layanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dianggap sebagai kualitas yang baik, dan sebaliknya apabila kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan dilihat dari sudut pandang pelanggan bukan pada penyedia jasa.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa kualitas pelayanan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dapat diukur melalui Persepsi Masyarakat atau Pengunjung Perpustakaan yakni dengan angket (kusioner).

²³ Poltak Sinambela, Lijan, Dkk. Hal: 6-7.

e. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan lembaga dimana masyarakat bisa mencari, berbagi, belajar dan mengembangkan informasi yang mereka miliki.

Menurut Soeatminah Perpustakaan sebagai pusat dan penyalur informasi yang harus selalu siap memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pemakainya, memerlukan sarana berupa gedung/ruang, peralatan, perabotan, tenaga dan biaya ²⁴.

Fungsi pokok perpustakaan menurut Qalyubi terbagi menjadi 5 pokok fungsi perpustakaan yakni sebagai berikut:

1. Penyimpanan, perpustakaan bertugas untuk menyimpan koleksi, hal ini dilakukan agar buku-buku yang ada didalam perpustakaan terjaga dan masyarakat akan lebih tertarik untuk membaca jika koleksi buku yang di sediakan oleh perpustakaan banyak dan memiliki berbagai jenis koleksi buku.
2. Pendidikan, dalam dunia pendidikan perpustakaan merupakan lembaga yang sangat berguna bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi atau berbagai macam ilmu.
3. Penelitian, selain tempat untuk belajar dan menambah ilmu serta wawasan perpustakaan juga merupakan tempat penelitian yang mampu membantu mendukung proses penelitian, dengan menyediakan informasi yang disediakan oleh perpustakaan melalui koleksi buku-buku.
4. Informasi, perpustakaan merupakan pusat informasi, maka dari itu perpustakaan harus menyediakan informasi atau ilmu yang dibutuhkan oleh para

²⁴ Amal, Ernawati.Hal: 65.

pembaca yang berkunjung ke perpustakaan untuk mendapat informasi tertentu baik itu informasi sosial, pemerintahan, sejarah, politik dan lain sebagainya.

5. Rekreasi Kultural, fungsi rekreasi ini diartikan sebagai perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi buku-buku yang bertujuan agar masyarakat dapat membaca dan mengakses sumber informasi hiburan. Pada fungsi ini perpustakaan tidak hanya dituntut untuk mampu menghibur masyarakat, tetapi ini juga diharapkan dapat mendorong munculnya karya-karya baru sehingga terjadi perkembangan ilmu pengetahuan dikalangan masyarakat yang menerima layanan ²⁵.

Perpustakaan memiliki peranan penting bagi pemerintah dan masyarakat, peran-peran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan berperan sebagai media penghubung sumber informasi dengan para pengunjung
2. Perpustakaan berperan sebagai sarana menjalin komunikasi dengan para pengunjung
3. Perpustakaan berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca
4. Serta Perpustakaan berperan aktif sebagai fasilitator, mediator dan motivator ²⁶.

Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan

²⁵ Ika Krismayani, "Mewujudkan Fungsi Perpustakaan Di Daerah" dalam *Jurnal ANUVA*, Vol 2 No. 2, 2018, Hal: 223-236.

²⁶ Adinda Nella Wisudayanti, Dkk, "Peran perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca masyarakat" dalam *Jurnal Header Halaman Genap*, Vol 1 No. 1, 2012, Hal: 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Menurut Darmono jenis-jenis sistem pelayanan perpustakaan ada dua macam yaitu:

- a. Sistem Layanan Tertutup adalah sistem layanan pada perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamnya. Dalam sistem tertutup pemakai perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan.
- b. Sistem Layanan Terbuka Sistem adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menentukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemakai perpustakaan dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi. Jika pemakai tidak menemukan bahan pustaka yang dibutuhkannya, maka ia dapat menemukan alternatif lain yang mungkin bisa menggantikan bahan pustaka yang tidak ditemukan²⁷.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah aktivitas pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap masyarakat atau pengunjung perpustakaan, disini perpustakaan akan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pengunjung yang datang ke perpustakaan.

²⁷ Amal, Ernawati..... Hal: 65-66.



Setiap Masyarakat atau pengunjung perpustakaan akan menginginkan kualitas pelayanan yang baik, pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula dari masyarakat atau pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Jenis-jenis pelayanan di perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Sirkulasi

Menurut Tri Septiyantono, Pelayanan Sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. kegiatan sirkulasi adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pendaftaran anggota.
- b. Melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- c. Menarik denda bagi anggota yang terlambat dalam pengembalian bahan pustaka yang dipinjam.
- d. Penagihan bahan pustaka.
- e. Memberi surat keterangan bebas pinjam.
- f. Membuat statistik.
- g. Bertanggung jawab atas kerapian buku-buku di rak²⁸.

2. Pelayanan Referensi

Layanan Referensi merupakan suatu layanan penting yang dimiliki oleh perpustakaan yang berfungsi untuk mempermudah pengguna dalam hal pencarian

²⁸ Holly Bororing, "Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi Upt Perpustakaan Oleh Mahasiswa Unsrat" Dalam *Jurnal Acta Diurnal*, Vol. V. No 5, 2016, Hal: 6.

atau penelusuran informasi yang sesuai dengan kebutuhannya²⁹. Fungsi Referensi yakni fungsi pengawasan, fungsi informasi, fungsi bimbingan, fungsi instruksi dan fungsi bibliografis³⁰.

3. Pelayanan Deposit

Secara harfiah Deposit artinya adalah penyimpanan, sedangkan dalam ilmu perpustakaan dan informasi deposit diartikan sebagai penyerahan materi perpustakaan yang ditunjuk, lazimnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan³¹.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka atau literatur review adalah sebuah penelusuran penelitian terdahulu yang memiliki kaitan langsung dengan permasalahan penelitian yang diangka³². Untuk mendukung penelitian yang lebih integral seperti yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis berusaha untuk melakukan analisis lebih awal terhadap pustaka atau karya-karya yang lebih mempunyai relevansi terhadap topik yang akan diteliti. Berikut ini adalah penelitian yang telah dilakukan terdahulu yakni sebagai berikut:

1. Skripsi Yang Ditulis Oleh Reni Aisi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2020, Dengan Judul: “*Kualitas*

²⁹ Indira Irawati, Dkk, “Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi” Dalam *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, Vol.6, No. 1, 2018, Hal: 78.

³⁰ U Sidik, T Septyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Hal: 226-227.

³¹ Parhan Hidayat, “Layanan Deposit Skripsi Diperpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Jakarta” Dalam *Jurnal Al-Turas*, Vol. Xix, No. 2, 2013, Hal:286.

³² Yudi Armansyah “*Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*”. Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020.

Layanan Perpustakaan Di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2019”. Skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan di fakultas syariah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/I di Universitas Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2019. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitiannya pada kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan fakultas syariah universitas islam negeri jambi. Berbeda dengan penulis, dalam penelitiannya membahas tentang kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

2. Jurnal yang ditulis oleh Eva Safitri Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa tahun 2021, dengan judul: *“Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualiatas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa”* dalam jurnal ini peneliti membahas permasalahan mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN langsa khususnya Mahasiswa Prodi PAI dan menjelaskan tentang peranan dari perpustakaan di IAIN Langsa yang memiliki peranan dapat menunjang pengembangan keilmuan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sedangkan penulis pada penelitian ini membahas mengenai bagaimana persepsi masyarakat provinsi jambi yang datang ke perpustakaan daerah provinsi jambi, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.
3. Jurnal yang ditulis Oleh Meriastuti Ginting Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Kristen Krida Wacana – Jakarta, Dengan Judul: *“Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode*

Servequal Dan Quality Function Deployment (QFD)”. Dalam jurnal ini peneliti mengusahakan peningkatan perpustakaan dengan menggunakan metode QFD (Servequal Dan Quality Function Deployment). Dalam penelitian ketiga ini, peneliti lebih memfokuskan penelitiannya pada metode Servequal dan Quality Function Deployment (QFD). Sementara penulis lebih membahas mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

Dari ketiga penelitian diatas tempat yang diteliti, waktu penelitian, objek atau model penelitian masing-masing dari peneliti juga berbeda-beda dengan penulis.

Adapun persamaan dari beberapa penelitian diatas dengan penulis yakni penelitian sebelum-sebelumnya sama-sama membahas masalah Kualitas Pelayanan yang ada di Perpustakaan.

BAB II

METODE PENELITIAN

Pada penulisan skripsi ini, penulis akan menggunakan beberapa metode yakni adalah sebagai berikut:

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis untuk skripsi ini adalah di Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, tepatnya berada di Jl. Purboyo Kolopaking, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi dibelakang Universitas Islam Negeri Jambi Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

B. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, jenis metode penelitian yang yang diambil oleh penulis adalah Metode Penelitian Kuantitatif. Metode Kuantitatif itu sendiri adalah data statistik yang berbentuk angka-angka, baik secara langsung digali dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif³³.

Penelitian Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena-fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan Penelitian Kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Dalam penelitian akan terdapat angka-angka yang bersal dari populasi dan sampel yang dibuat dalam bentuk laporan penelitian³⁴.

³³ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dsn Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 1999, Hal: 118.

³⁴ Hardani, Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020, Hal: 240-248.

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang di gunakan oleh penulis adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan menganalisis data secara sistematis, penelitian ini sering disebut sebagai jenis penelitian survei. Untuk melihat bagaimana Persepsi masyarakat yang berkunjung keperpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi ³⁵.

D. Jenis dan sumber data

1. Jenis Data

Dalam pengumpulan jenis data, peneliti menggunakan wujud data primer dan srekunder. Data primer adalah data pokok yang diperlukan dalam penelitian, pengumpulannya diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dilapangan. Data primer pada penelitian bisa didapatkan dari hasil Wawancara, Obeservasi, Kuesioner (Angket) serta Dokumentasi.

Sedangkan data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung ataupun melalui sumber perantara. Data ini dapat diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, seperti buku-buku atau referensi yang berkaitan dengan penelitian, dokumen hukum, jurnal yang berkaitan dengan penelitian dan lain-lain.

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari 2 sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Pada data primer peneliti akan

³⁵ Hardani, Dkk,.....Hal: 240-248.

turun langsung kelapangan di perpustakaan daerah provinsi jambi, sedangkan data sekundernya didapat dari buku-buku, jurnal serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

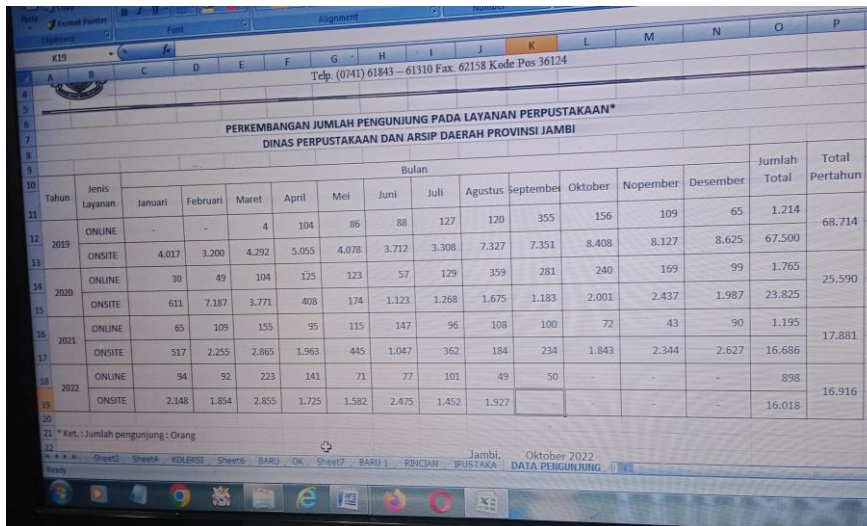
Populasi menurut Sekaran, populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investasi. Sedangkan menurut Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dikemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian³⁶.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi dalam 3 bulan, yakni pada bulan Februari, Maret, dan April 2022. Jika dihitung maka jumlah populasinya adalah sebanyak 6.434 orang yang datang ke Perpustakaan.

³⁶ Hendrayadi dan Suryani, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2015, Hal: 190.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Gambar 2.1
Data Pengunjung Yang Datang Keperpustakaan Daerah Provinsi Jambi



Tahun	Jenis Layanan	Bulan												Jumlah Total	Total Per tahun
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember		
2019	ONLINE	-	-	4	104	86	88	127	120	355	156	109	65	1.214	68.714
	ONSITE	4.017	3.200	4.292	5.055	4.078	3.712	3.308	7.327	7.351	8.408	8.127	8.625	67.500	
2020	ONLINE	30	49	104	125	123	57	129	359	281	240	169	99	1.765	25.590
	ONSITE	611	7.187	3.771	408	174	1.123	1.268	1.675	1.183	2.001	2.437	1.987	23.825	
2021	ONLINE	65	109	155	95	115	147	96	108	100	72	43	90	1.195	17.881
	ONSITE	517	2.255	2.865	1.963	445	1.047	362	184	234	1.843	2.344	2.627	16.686	
2022	ONLINE	94	52	223	141	71	77	101	49	50	-	-	-	898	16.916
	ONSITE	2.148	1.834	2.855	1.725	1.582	2.475	1.452	1.927	-	-	-	-	16.018	

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan ³⁷.

Untuk menentukan banyaknya sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin, rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + N.(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel/Jumlah Responden

N = Ukuran Populasi

e = Persentase Kelonggaran Ketelitian Kesalahan Pengambilan Sampel

Yang Masih Bisa Di Tolerir Yang Ditetapkan (Batas Ketelitian 10%)

³⁷ Suryani Dan Hendrayadi. 2015. “Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi”. Jakarta: Kencana. Hal: 192.

Pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik sampel sampling incidental, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data³⁸. Dalam penentuan sampel ini peneliti mempunyai syarat yakni Mahasiswa/I, Anggota aktif perpustakaan, Anggota yang berusia 17-50 tahun yang datang ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

Sampel yang diambil oleh peneliti berasal dari masyarakat yang datang ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi. Tanpa membedakan Agama, Pendidikan, Jenis Kelamin, Usia, Warna Kulit, Suku, Ras, Ekonomi, dan Keadaan Status Sosial di Lingkungan Masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka sampel penelitian yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 98 sampel orang dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{6.434}{1+6.434.(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.434}{1+6.434.(0,01)}$$

$$n = \frac{6.434}{1+64,34}$$

$$n = \frac{6.434}{65,34} = 98,469543924089$$

Jadi disini peneliti menggenapkan sampel menjadi 98 sampel orang.

³⁸ Diah Meidatuzzahra, "Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi" Dalam *Jurnal Unizar*, Vol. 13 No. 1, 2019, Hal: 20-21.

F. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini diukur menggunakan satu variabel yakni Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, kemudian diukur dengan indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empati*.

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah
Persepsi Masyarakat	Reliability	1,2,3,	3
	Responsiveness	4,5,6	3
	Assurance	7.8.9	3
	Empati	10,11,12	3
	Jumlah		12

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data³⁹.

Teknik pengumpulan data yang diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yakni suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan peneliti untuk mengamati secara langsung, untuk memperoleh data atau informasi.

³⁹ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta), 2016, Hal. 224.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.⁴⁰

3. Angket (Kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Tabel Skor

Keterangan	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara mencari atau memperoleh data dan informasi yang berasal dari buku-buku, agenda, surat kabar, jurnal dan lain sebagainya. Dokumen bisa berupa gambar, tulisan atau karya-karya monumental. Dokumen yang berbentuk gambar yakni seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lain sebagainya.

⁴⁰ Sugiono, Hal. 233

H. Analisis Data

1. Mengedit Data (*Editing*)

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari observasi, kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Yang harus diedit, kegiatan itu adalah sebagai berikut:

- a) Meneliti kelengkapan
- b) Keterbacaan tulisan
- c) Kejelasan dari jawaban
- d) Konsistensi jawaban satu sama lain.

2. Memasukkan Data

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data maka penasukkan data bisa dilakukan secara manual atau secara komputerisasi. Karena banyaknya jumlah responden atau sampel yang diambil cukup banyak.

3. Pemberian Kode (*Coding*)

Yakni pemberian kode, usaha untuk mengklasifikasikan jawaban para responden berdasarkan macamnya. Tujuan diberikan kode ini adalah untuk membedakan aneka karakter atau kategori dari penelitian. Kode dalam penelitian ini berupa angka-angka.

4. Tabulasi

Tabulasi adalah kegiatan memasukkan data yang diperoleh dari lapangan kedalam bentuk tabel yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menghitung frekuensi dari dari masing-masing kategori dari indikator penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

- P : Presentase
 F : Jumlah Skor yang di dapat
 n : Jumlah Responden

agar peneliti dapat mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek yang diteliti, maka skor-skor akan dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata tersebut. Perhitungan skor rata-rata dapat ditulis yakni sebagai berikut:

$$x = \frac{(S4XF) + (S3XF) + (S2XF) + (S1XF)}{N}$$

Keterangan:

- X : Skor Rata-rata
 (S4-S1) : Skor Skala 4 Sampai 1
 F : Frekuensi Jawaban
 N : Jumlah Sampel Yang Diolah

Skala diatas merupakan skala ordinal, dimana skala ini sering disebut dengan skala peringkat, dari nilai yang lebih tinggi sampai dengan nilai yang terendah. Agar analisa menjadi luas, maka skala ordinal bisa di ubah menjadi skala interval. Skala interval sendiri merupakan skala pengukuran yang sering digunakan untuk menyatakan peringkat untuk antar tingkatan. Berikut ini adalah rumus skala interval:

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

Keterangan:

- a : Jumlah Atribut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- m : Skor Tertinggi
- n : Skor Terendah
- b : Jumlah Skala Penilaian Yang Ingin Dibentuk Atau Diterapkan.

Skala penilaian yang diterapkan oleh peneliti adalah 4, dan skor terendahnya adalah 1 dan skor tertinggi yang ditetapkan oleh peneliti adalah 4, maka skala interval dapat dihitung sebagai berikut: $\{ 1(4-1):4 \} = 0,75$, jadi dapat kita simpulkan bahwa jarak setiap titik indikator adalah 0,75. Berikut ini adalah tabel kriteria penilaian peneliti

No	Persentase	Kategori
1	3,28 – 4,00	Sangat Baik (SB)
2	2,52 – 3,27	Baik (B)
3	1,76 – 2,51	Tidak Baik (KB)
4	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik (STB)

I. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Untuk memperoleh data tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi” instrument pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner) dengan skala pengukuran skala interval. Dibawah ini bentuk instrument penelitian yang disusun oleh peneliti:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No	Variabel	Indikator Variabel	Pernyataan
1.	Persepsi Masyarakat	<i>Reliability</i>	1. Kecepatan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 2. Kesiapan Pegawai Dalam Menyiapkan Peminjaman 3. Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Sudah Maksimal
		<i>Responsiveness</i>	1. Ketanggapan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 2. Kesabaran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 3. Pegawai Perpustakaan Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan
		<i>Assurance</i>	1. Kesopanan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 2. Kenyamanan Yang Diberikan Didalam Ruang Perpustakaan Seperti Pencahayaan, Wifi, Pendingin Ruangan dan Sebagainya 3. Pegawai Bersikap Sopan dan Ramah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan
	<i>Empati</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan Pegawai Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 2. Komunikasi Yang Baik Antara Pegawai Dengan Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan 3. Pegawai Perpustakaan Bersikap Adil Kepada Setiap Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Yang Datang.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman secara runtut, pembahasan dalam penulisan skripsi ini akan disistematis sebagai berikut:

Pembahasan diawali dengan BAB I Yang Mencakup Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Dipaparkan, Metode Penelitian Yang Mencakup Jenis Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data dan Instrument.

BAB III Mendeskripsikan Wilayah Atau Tempat Kajian Peneliti, Yaitu Yang Membahas Mengenai Histori Atau Sejarah Dari Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV Berisi Tentang Pembahasan Dan Hasil Dari Penelitian Yang Dilakukan Oleh Penulis Yakni tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi Tahun 2022.

BAB V Berisi Tentang Penutupan Yang Memuat Kesimpulan Yang Dilengkapi Dengan Daftar Pustaka Dan Lampiran-Lampiran.

J. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2022/2023							
		Mar -Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Mar 2023	Apr -Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agts 2023
1.	Pengajuan Judul dan Pembuatan Proposal	√							
2.	Pengajuan Proposal dan Penunjukkan Dospem		√						
3.	Konsultasi dan Perbaikan Proposal		√	√					
4.	Seminar Proposal dan Perbaikan Hasil Seminar				√				
5.	Pengesahan Judul dan Izin Riset					√			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6.	Pembuatan Laporan					√			
7.	Bimbingan dan Perbaikan						√		
8.	Ujian Skripsi							√	
9.	Perbaikan dan Penjilidan								√

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

Perpustakaan Wilayah Provinsi Jambi berdiri sejak Tahun 1980 sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0221/a/O/1980 tanggal 2 September 1980. Mulai berjalan pada tanggal 4 April 1981 yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Pusat Pembinaan Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Pusat Pembinaan Perpustakaan, Direktorat Jenderal Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Awal berdirinya menempati bekas perumahan guru di Jalan Veteran No.169 berukuran 95,40m² dengan jumlah pegawai sebanyak 6 orang dan dikepalai oleh Bapak Ibrahim Budjang, SH. Pada tanggal 15 September 1985 berpindah lokasi ke Jalan Raden Poerboyo Kolopaking Telanaipura dan diresmikan pada tanggal 6 Juni 1988 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Bapak Prof. Dr. Fuad Hasan.

Berubah nama sejak terbit Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 tanggal 6 Maret 1989 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang menyatakan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan wadah integrasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Pusat Pembinaan Perpustakaan dan 26 Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di seluruh Indonesia. Perpustakaan Nasional

Republik Indonesia memiliki satuan organisasi yang bernama Perpustakaan Daerah yang berkedudukan dimasing-masing ibu kota Provinsi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ⁴¹.

Perpustakaan Nasional memiliki satuan organisasi yang bernama Perpustakaan Daerah berkedudukan dimasing-masing ibu kota provinsi yang bertanggung jawab langsung kepada Perpustakaan Nasional RI dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan memperhatikan petunjuk gubernur. Sejak Keppres Nomor 11 tahun 1989 Perpustakaan Wilayah Jambi berubah menjadi Perpustakaan Daerah Jambi. Perubahan nama tersebut tidak hanya disitu saja, Perpustakaan Nasional pada tahun 1997 mengalami perubahan yang cukup besar dilingkungannya yakni adanya perluasan struktur satuan organisasi yang berada di daerah yang ditetapkan melalui Keppres Nomor 50 tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional RI dimana perpustakaan Nasional Provinsi (sebelum perpustakaan daerah) disejajarkan dengan lembaga pemerintah non departemen yang berada di Wilayah Provinsi. Sesuai dengan Keppres Nomor 50 tahun 1997 perpustakaan daerah jambi berubah nama menjadi “Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi”.

B. Visi Dan Misi Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

Visi : “Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Bidang Perpustakaan dan Kearsipan Yang Baik Menuju jambi mantap 2024“

Misi dari perpustakaan daerah adalah sebagai berikut:

⁴¹ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

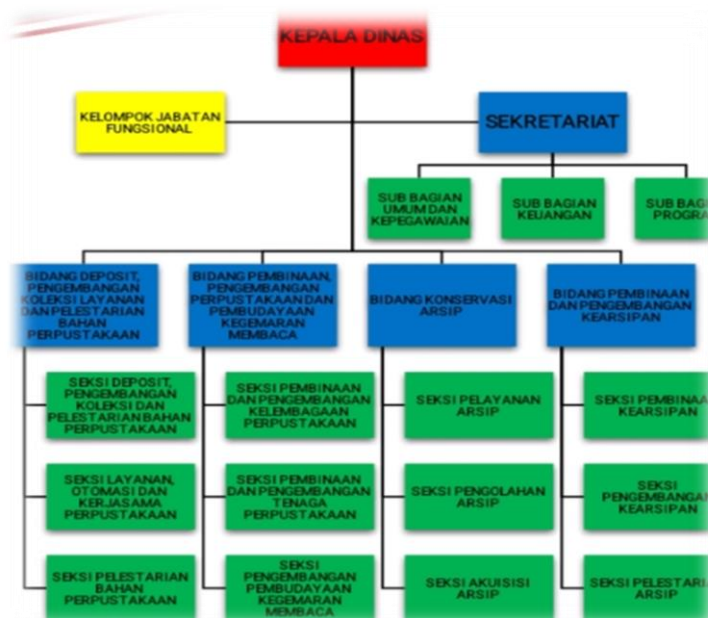
1. Penyelenggaraan urusan perpustakaan dan kearsipan yang efisien dan efektif untuk mewujudkan good governance.
2. Pengembangan sarana dan prasarana serta pemberdayaan masyarakat dalam urusan perpustakaan dan kearsipan yang berkualitas.
3. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi dan budaya kerja yang tinggi.
4. Penyelamatan kandungan informasi dan pengembangan sistem perpustakaan serta kearsipan daerah yang terintegrasi dengan sistem nasional yang berbasis Teknologi Informasi (TI).

C. Struktur Organisasi Lembaga atau Instansi

Berdasarkan peraturan Gubernur Jambi nomor 25 tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan Gubernur nomor 46 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, susunan organisasi Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi adalah sebagai berikut ⁴²:

⁴² Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Gambar Struktur Organisasi 3.1



1. Kepala Dinas
2. Bidang Deposit, pengembangan koleksi layanan dan pelestarian bahan perpustakaan, terdiri dari:
 - a. Seksi Deposit dan pengembangan bahan perpustakaan
 - b. Seksi Layanan, otomatis, dan kerja sama perpustakaan, dan
 - c. Seksi Pelestarian dan alih media bahan perpustakaan
3. Bidang pembinaan, pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca, terdiri dari:
 - a. Seksi pembinaan dan pengembangan kelembagaan perpustakaan
 - b. Seksi pelestarian dan alih media bahan perpustakaan
4. Bidang pembinaan, pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca, terdiri dari:
 - a. Seksi pembinaan dan pengembangan kelembagaan perpustakaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- b. Seksi pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan, dan
- c. Seksi pengembangan pembudayaan kegemaran membaca.

D. Tugas Pokok Dan Fungsi Lembaga Perpustakaan

1. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi Layanan Dan Pelestarian Bahan Perpustakaan

Tugas : Membantu Dinas dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan dibidang deposit, pengembangan koleksi layanan dan pelestarian bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas dinas.

Fungsi dari Bidang Deposit adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan penghimpunan, penyimpanan dan pelestarian Karya Cetak dan Karya Rekam, penyusunan Bibliografi Daerah (BID) dan Katalog Induk Daerah (KID) serta layanan deposit, pengembangan, pengolahan bahan perpustakaan, verifikasi, validasi, pemasukan data ke *data base*.
- 2) Layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca dan sejenisnya), pengembangan teknologi, informasi, komunikasi perpustakaan dan penyusunan literatur sekunder, pengelolaan jaringan perpustakaan dan supervisi *e-library*, pelaksanaan kerjasama antar perpustakaan.
- 3) Penyimpanan dan perawatan bahan perpustakaan serta naskah kuno, pelestarian isi dan nilai informasi bahan perpustakaan melalui alih media,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pemeliharaan serta penyimpanan master informasi digital, dan penelusuran naskah kuno ⁴³.

2. Seksi Deposit Dan Pengembangan Koleksi Bahan Perpustakaan

Tugas : Membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan di bidang deposit, pengembangan koleksi layanan dan pelestarian bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi dari Seksi Deposit dan Pengembangan Koleksi Bahan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan penghimpunan, penyimpanan dan pelestarian karya cetak dan karya rekam, penyusunan Bibliografi Daerah (BID) dan Katalog Induk Daerah (KID) serta layanan deposit.
- 2) Pengembangan, pengolahan bahan perpustakaan.
- 3) Pelaksanaan verifikasi, validasi, pemasukan data ke data base.

3. Seksi Layanan, Otomasi Dan Kerja Sama Perpustakaan

Tugas : Membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan seksi layanan, otomasi dan kerja sama perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi layanan, otomatis dan kerja sama perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca dan sejenisnya).

⁴³ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.



- 2) Pengembangan teknologi, informasi, komunikasi perpustakaan dan penyusunan literatur sekunder.
- 3) Pengelolaan jaringan perpustakaan dan supervisi *E-Library*.
- 4) Pelaksanaan kerjasama antar perpustakaan.

4. Seksi Pelestarian Dan Alih Media Bahan Perpustakaan

Tugas : Membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan seksi pelestarian dan alih media bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Seksi Pelestarian dan Alih Media Bahan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Penyimpanan dan perawatan bahan perpustakaan serta naskah kuno.
- 2) Pelestarian isi dan nilai informasi bahan perpustakaan melalui alih media.
- 3) Pemeliharaan serta penyimpanan master informasi digital.
- 4) Penelusuran naskah kuno.

5. Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan Dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Tugas : Membantu dinas dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan di bidang pembinaan, pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan Dan Pembudayaan Kegemaran Membaca adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 1) Pengembangan berbagai jenis perpustakaan, implementasi norma, standar, prosedur, dan kriteria, pendataan kelembagaan perpustakaan, pengembangan kelembagaan perpustakaan.
- 2) Pendataan tenaga perpustakaan, bimbingan teknis tenaga pengelola perpustakaan dan kepustakawanan, pelaksanaan pembinaan keterampilan, kesejahteraan dan karir tenaga pengelola perpustakaan serta penilaian angka kredit pustakawan.
- 3) Pelaksanaan survei, pengkajian dan pelaksanaan pembudayaan kegemaran membaca, pemasyarakatan perpustakaan.

6. Seksi Pembinaan Dan Pengembangan Kelembagaan Perpustakaan

Tugas : Membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan kelembagaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Pembinaan dan Pengembangan Kelembagaan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengembangan berbagai jenis perpustakaan, implementasi Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria.
- 2) Pendataan kelembagaan perpustakaan.
- 3) Pengembangan kelembagaan perpustakaan ⁴⁴.

⁴⁴ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

7. Seksi Pembinaan Dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan

Tugas : Membantu bidang dalam memimpin dan merencanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan kelembagaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Seksi Pembinaan Dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Pendataan tenaga perpustakaan.
- 2) Pelaksanaan bimbingan teknis tenaga pengelola perpustakaan dan kepastakawanan.
- 3) Pelaksanaan pembinaan keterampilan, dan karir serta penilaian angka kredit pustakawan.

8. Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Tugas : Membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan survey, pengkajian dan pelaksanaan pembudayaan kegemaran membaca.
- 2) Pemasarakatan Perpustakaan ⁴⁵.
- 3)

⁴⁵ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

E. Sumber Daya Manusia

Tabel 3.1

Jumlah pegawai			
Pejabat struktural	Pejabat fungsional	Pelaksana	Pegawai tidak tetap
21 Orang	25 Orang	43 Orang	32 Orang

F. Koleksi Perpustakaan

Tabel 3.2

Bahan Pustaka di Ruang Layanan Dewasa

No	Kelas	Jumlah Buku
1	000 (Karya Umum)	1.608 Eks
2	100(filsafat, Psikologi)	1.418 Eks
3	200 (Agama)	9.339 Eks
4	300 (Ilmu Sosial)	8.373 Eks
5	400 (Bahasa)	1.745 Eks
6	500 (ilmu murni)	1.987 Eks
7	600 (ilmu terapan)	10.249 Eks
8	700 (Olah Raga, Kesenian)	2.080 Eks
9	800 (Cerita, Kesusastaan)	3 Eks
10	900 (Sejarah, Geografi)	2 Eks ⁴⁶

⁴⁶ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Tabel 3.3

Bahan Pustaka di Ruang Referensi

No	Kelas	Jumlah Buku
1	000 (Karya Umum)	1 Eks
2	100 (Filsafat, Psikologi)	47 Eks
3	200 Agama	278 Eks
4	300 (Ilmu Sosial)	1 Eks
5	400 (Bahasa)	247 Eks
6	500 (Ilmu Murni)	203 Eks
7	600 (Ilmu Terapan)	368 Eks
8	700 (Olah Raga, Kesenian)	61 Eks
9	800 (Cerita, Kesusastaan)	11 Eks
10	900 (Sejarah, Geografi)	317 Eks

Tabel 3.4

Bahan Pustaka Di Ruang Anak-Anak

No	Kelas	Jumlah Buku
1	000 (Karya Umum)	476 Eks
2	100 (Filsafat, Psikologi)	35 Eks
3	200 (Agama)	192 Eks
4	300 (Ilmu Sosial)	99 Eks
5	400 (Bahasa)	37 Eks
6	500 (Ilmu Murni)	30 Eks
7	600 (Ilmu Terapan)	11 Eks
8	700 (Olah Raga, Kesenian)	34 Eks
9	800 (Cerita, Kesusastaan)	425 Eks
10	900 (Sejarah, Geografi)	22 Eks

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 3.5
Bahan Pustaka Lainnya

No	Bahan Pustaka	Jumlah Buku
1	Bahan Pustaka Di Ruang Deposit	8.077 Eks
2	Bahan Pustaka Yang Tidak Dapat Dilayanan (Rusak, Edisi Lama, Dll)	10 Eks
3	Bahan Pustaka Yang Sedang Diperbaiki	1.200 Eks
4	Bahan Pustaka Yang Sedang Diolah	1.200 Eks
5	Bahan Pustaka Untuk Dirotasikan Ke Kabupaten Atau Layanan Terpadu	11.451 Eks
6	Bahan Pustaka Untuk Mobil Keliling	515 Eks
7	Bahan Pustaka BI Corner	400 Eks

Tabel 3.6
Koleksi Selain Buku

No	Nama Koleksi	Jumlah Koleksi
1	Klipping Surat Kabar	48 Eks
2	Majalah	685 Eks
3	Alih Media Buku	100 Eks
4	Katalog Induk Daerah (KID)	50 Eks
5	Daftar Tambahan Buku	50 Eks
6	Bibliografi	50 Eks
7	Buletin	583 Eks
8	Jurnal	307 Eks
9	Terbitan Berseri Lainnya	2.464 Eks
10	Hand Book	14 Eks ⁴⁷

⁴⁷ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

G. ASET**1. Gedung**

Gedung Perpustakaan berada di Jl. Rd. Poerboyo Kolopaking No.65 Telanaipura Kota Jambi, yang difokuskan sebagai pelayanan dan pembinaan perpustakaan.

2. Kendaraan

- a. Kendaraan roda 4 (mobil) berjumlah 23 unit diantaranya 16 unit dipakai dan 7 unit rusak berat.
- b. Kendaraan roda 2 (motor) berjumlah 27 unit diantaranya 25 unit dipakai dan 2 unit rusak berat ⁴⁸.

H. PUSTAKAWAN**Tabel 3.7**

NO	NAMA	JABATAN
1.	Hasudungan Ambarita, S.Sos	Pustakawan Madya
2.	Mardamsyah, S.Pd	Pustakawan Madya
3.	Zaharman, S.Pd	Pustakawan Madya
4.	Irana Firlinawani, S.Pd	Pustakawan Muda
5.	Zunwanis, S.Pd	Pustakawan Muda
6.	Rahendra Sudrajat, S.Sos	Pustakawan Muda
7.	Elisa, S.IP	Pustakawan Muda
8.	Sumintarsi, S.IP	Pustakawan Muda

⁴⁸ Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

9.	Hj. Jasmanidar	Pustakawan Penyelia
10.	Antar Br. Bangun	Pustakawan Penyelia
11.	Arnold Lumbantoruan, A.Ma	Pustakawan Penyelia
12.	Fiona Frolence	Pustakawan Penyelia
13.	Wuryani, A.Ma	Pustakawan Penyelia
14.	Elia Roza, A.Ma	Pustakawan Penyelia
15.	Mardianto, A.Ma	Pustakawan Penyelia
16.	Salamuddin, A.Ma	Pustakawan Mahir
17.	Sofiardi, A.Ma	Pustakawan Mahir
18.	Mike Aflisa, A.Md	Pustakawan Terampil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

Sistem Layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi terbagi menjadi dua yakni Sistem Layanan Terbuka dan Tertutup. Untuk sistem layanan tertutup ini ada beberapa layanan yang bukunya tidak bisa dibawa pulang dan hanya bisa dibaca ditempat dan dalam pengambilan buku dan pencarian buku akan di bantu oleh pegawai yang bertugas di ruangan tersebut layanan ini mencakup layanan deposit dan layanan referensi. Sedangkan untuk sistem layanan terbuka para pengunjung atau masyarakat bisa mengambil sendiri buku yang dibuthkan dan meminjam serta membawa pulang buku dan dikembalikan sesuai dengan jadwal pengembalian buku. Layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi jambi terdiri dari beberapa layanan yakni sebagai berikut

1. Layanan Deposit

Layanan Deposit adalah tempat penyimpanan buku baik itu buku, koran, CD, ataupun lain-lainnya yang berhubungan dengan Provinsi Jambi dan buku bukunya itu tidak bisa diterbitkan kembali cukup sekali saja untuk diterbitkan dan hanya ada satu-satunya saja diruang deposit dan tidak bisa copy. Sub bidang deposit mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan serah simpan karya cetak dan karya rekam, dan untuk melaksanakan tugas tersebut, sub bidang deposit, mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penerimaan, pengumpulan, penyimpanan, pelestarian terbitan daerah baik tercetak maupun terekam.
- b. Peliharaan dan pemanfaatan terbitan daerah dan koleksi daerah.
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

2. Layanan Informasi

Disini para pengunjung bisa bertanya tentang perpustakaan kepada para pegawai yang ada dilayanan informasi seperti layanan, situs web dan lain-lain, yang berhubungan dengan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

3. Layanan Anak

Layanan Anak merupakan layanan yang berisi tentang buku anak-anak.

Layanan ini mencakup sebagai berikut:

- Layanan peminjaman buku
- Layanan pengembalian buku
- Layanan storytelling

4. Layanan Referensi

Layanan Referensi ini merupakan layanan yang memberikan bantuan untuk pengunjung untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi. contohnya seperti karya ilmiah Skripsi.

5. Layanan Sirkulasi (Buku-buku Dewasa Atau Buku-buku Umum)

Layanan Sirkulasi merupakan layanan yang diberikan kepada anggota perpustakaan (dengan menggunakan kartu anggota perpustakaan daerah provinsi jambi), dan berhak untuk meminjam buku sebanyak 2 buku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan Perpustakaan Keliling merupakan layanan perpustakaan mobil keliling taman bacaan masyarakat yang dilaksanakan dipos-pos yang telah ditetapkan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

7. Layanan Perpustakaan Terpadu

Layanan Perpustakaan Terpadu merupakan layanan perpustakaan yang dilaksanakan bersama-sama dengan perpustakaan yang sudah ada ditempat atau pos layanan.

8. Layanan Rotasi Buku

Layanan Rotasi Buku merupakan layanan yang dilaksanakan dalam rangka pengembangan dan kerjasama layanan perpustakaan guna memenuhi kebutuhan buku-buku yang diminati pemustaka yang berada diperpustakaan kabupaten, kota, seprovinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi Dalam Indikator *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), Dan *Empati*

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Indikator *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.1

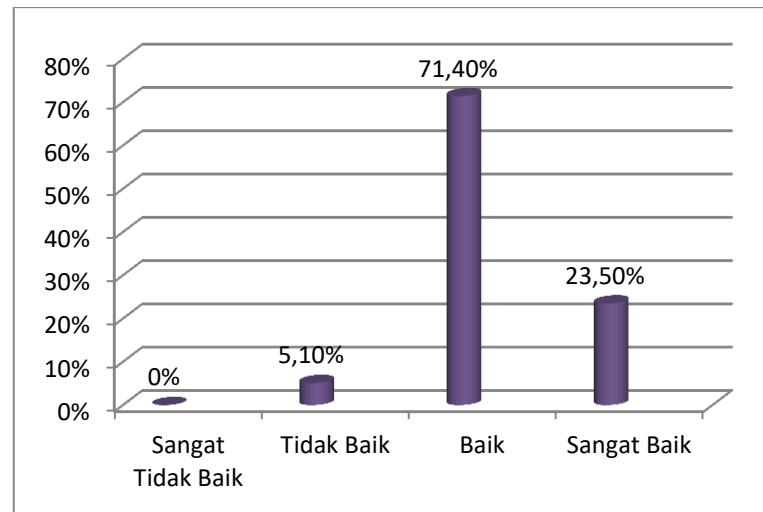
- Kecepatan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	23	23,5%	92
Baik	3	70	71,4%	210
Tidak Baik	2	5	5,1%	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	312
Skor Rata-rata		$X = 312/98 = 3,18$		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar Grafik 4.1



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan pertama dapat diketahui bahwa sebanyak 23 Responden (23,5%) menjawab Sangat Baik, 70 Responden (71,4%) menjawab Baik, 5 Responden (5,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari seluruh skor rata-rata berjumlah **3,18**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 - 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat adalah **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

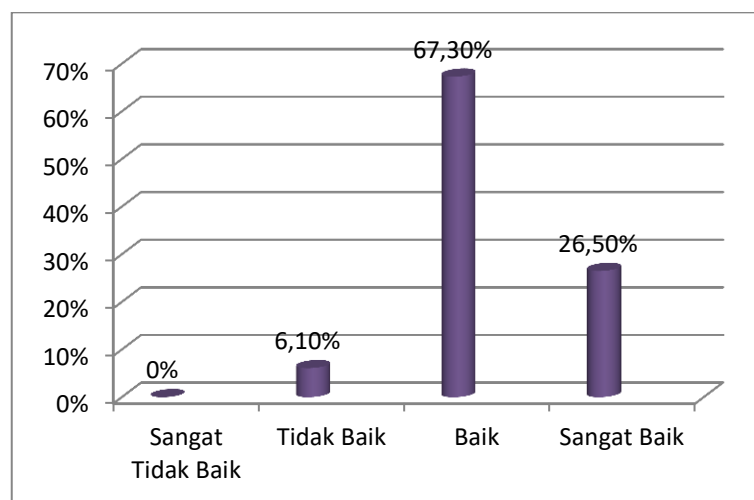
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.2

- Kesiapan Pegawai Dalam Menyiapkan Peminjaman

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	26	26,5%	104
Baik	3	66	67,3%	198
Tidak Baik	2	6	6,1%	12
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	314
Skor Rata-rata		$X = 314/98 = 3,20$		

Gambar Grafik 4.2



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan ke-2 dapat diketahui bahwa sebanyak 26 Responden (26,5%) menjawab Sangat Baik, 66 Responden (67,3%) menjawab Baik, 6 Responden (6,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

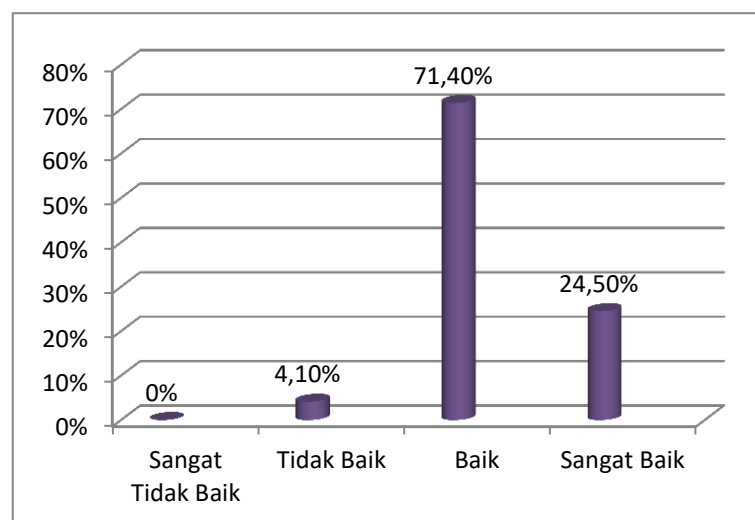
rata berjumlah **3,20**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.3

- Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Sudah Maksimal.

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	24	24,5%	96
Baik	3	70	71,4%	210
Tidak Baik	2	4	4,1%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	314
Skor Rata-rata		$X = 314/98 = 3,20$		

Gambar Grafik 4,3



Dari Tabel dan Grafik diatas Pada Pernyataan Ke-3 Dapat Diketahui Bahwa Sebanyak 24 Responden (24,5%) menjawab Sangat Baik, 70 Responden

(71,4%) menjawab Baik, 4 Responden (4,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil Dari Keseluruhan Skor Rata-Rata Berjumlah **3,20**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi Skala Ini Menunjukkan Bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.4

Skor Rata-rata Indikator *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	Jawaban	Skor
1	Kecepatan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,18
2	Kesiapan Pegawai Dalam Menyiapkan Peminjaman	Baik	3,20
3	Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Sudah Maksimal	Baik	3,20
$\Sigma = 9,58 : 3 = 3,19$ (Baik)			

Jadi berdasarkan Tabel diatas dari Persepsi Masyarakat dalam indikator reliability (Keandalan) adalah **Baik**, dengan skor **3,19**. Skor tersebut berada di skala interval 2,52 – 3,27. Dalam indikator ini semua hasil dari semua pernyataan adalah **Baik**. Dan ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat dalam indikator *Reliability* adalah **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

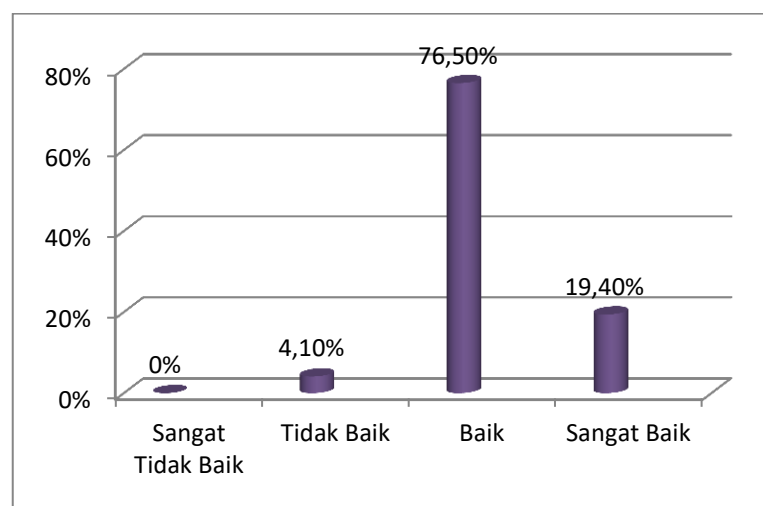
2. Persepsi Masyarakat Terhadap Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.5

- Ketanggapan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	19	19,4%	76
Baik	3	75	76,5%	225
Tidak Baik	2	4	4,1%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	309
Skor Rata-rata		$X = 309/98 = 3,15$		

Gambar Grafik 4.4



Dari Tabel dan Grafik diatas pada pernyataan ke-4 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 Responden (19,4%) menjawab Sangat Baik, 75 Responden (76,5%) menjawab Baik, 4 Responden (4,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada

Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Jadi dari hasil keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,15**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.6

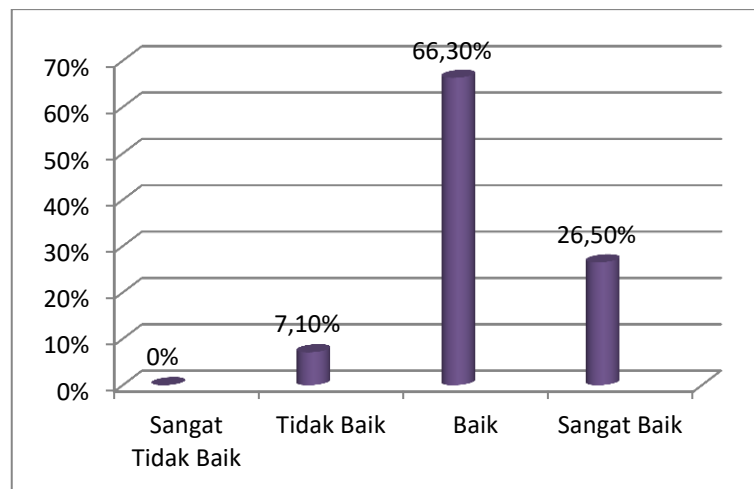
- Kesabaran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan.

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	26	26,5%	104
Baik	3	65	66,3%	195
Tidak Baik	2	7	7,1%	14
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	313
Skor Rata-rata		$X = 313/98 = 3,19$		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar Grafik 4.5



Dari Tabel dan Grafik diatas pernyataan ke-5 dapat diketahui bahwa sebanyak 26 Responden (26,5%) menjawab Sangat Baik, 65 Responden (66,3%) menjawab Baik, 7 Responden (7,1%) menjawab tidak baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,19**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

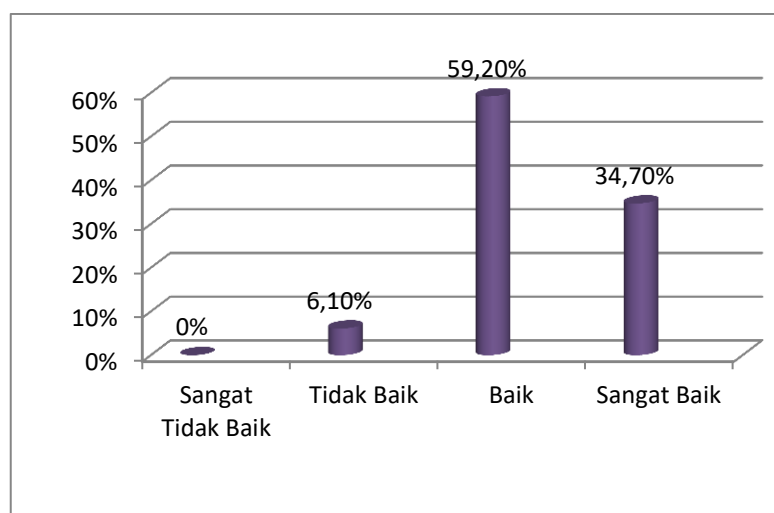
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.7

- Pegawai Perpustakaan Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	34	34,7%	136
Baik	3	58	59,2%	174
Tidak Baik	2	6	6,1%	12
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	322
Skor Rata-rata		$X = 322/98 = 3,28$		

Gambar Grafik 4.6



Dari Tabel dan Grafik diatas pada pernyataan ke-6 dapat diketahui bahwa sebanyak 34 Responden (34,7%) menjawab Sangat Baik, 58 Responden (59,2%) menjawab Baik, 6 Responden (6,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

rata berjumlah **3,28**, skor ini berada di skala Interval **3,28 – 4,00**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat adalah **Sangat Baik**.

Tabel 4.8

Skor Rata-rata Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban	Skor
1	Ketanggapan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,15
2	Kesabaran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,19
3	Pegawai Perpustakaan Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Sangat Baik	3,28
$\Sigma = 9,62 : 3 = 3,20$ (Baik)			

Jadi berdasarkan Tabel diatas dari Persepsi Masyarakat dalam indikator Responsiveness (Daya Tanggap) adalah **(Baik)**, dengan skor **3,20**. Skor tersebut berada di skala interval **2,52 – 3,27**. Dalam indikator ini hasil pernyataan 1 dan 2 jawabannya adalah Baik dan pada hasil pernyataan 3 jawabannya sangat baik. Dan setelah dijumlahkan hasil dari semua skor pernyataan pada tabel diatas menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah **Baik**.

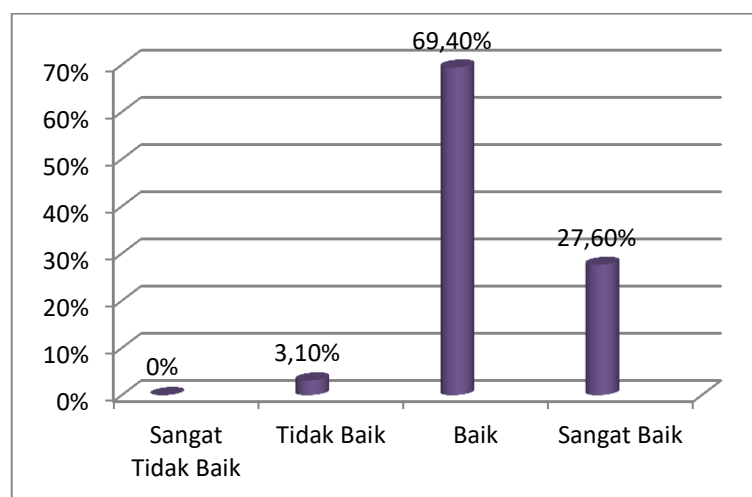
3. Persepsi Masyarakat Terhadap Indikator *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.9

- Kesopanan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat baik	4	27	27,6%	108
Baik	3	68	69,4%	204
Tidak baik	2	3	3,1%	6
Sangat tidak baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	318
Skor Rata-rata		$X = 318/98 = 3,24$		

Gambar Grafik 4.7



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan ke-7 dapat diketahui bahwa sebanyak 27 Responden (27,6%) menjawab Sangat Baik, 68 Responden (69,4%) menjawab Baik, 3 Responden (3,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada

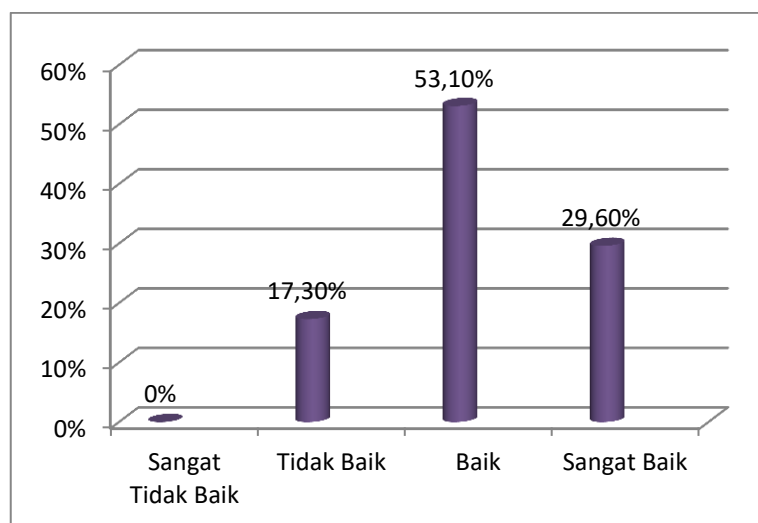
Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,24**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.10

- Kenyaman Yang Diberikan Didalam Ruang Perpustakaan Seperti Pencahayaan, Wifi, Pendingin Ruangan dan Sebagainya

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	29	29,6%	116
Baik	3	52	53,1%	156
Tidak Baik	2	17	17,3%	34
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	306
Skor Rata-rata		$X = 306/98 = 3,12$		

Gambar Grafik 4.8



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan ke-8 dapat diketahui bahwa sebanyak 29 Responden (29,6%) menjawab Sangat Baik, 52 Responden (53,1%) menjawab Baik, 17 Responden (17,3%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,12**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.11

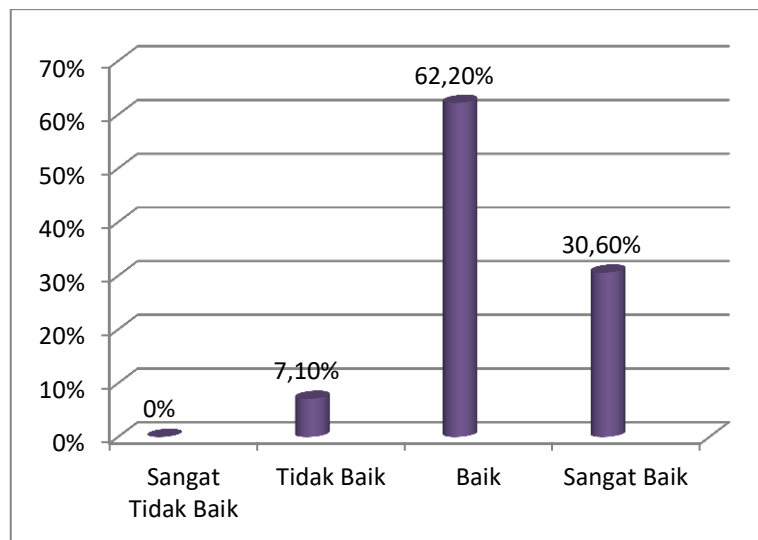
- Pegawai Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot nilai	F	P	S
Sangat baik	4	30	30,6%	120
Baik	3	61	62,2%	183
Tidak baik	2	7	7,1%	14
Sangat tidak baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	317
Skor Rata-rata		$X = 317/98 = 3,23$		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar Grafik 4.9



Dari Tabel dan Grafik diatas, pada pernyataan ke-9 dapat diketahui bahwa 30 Responden (30,6%) menjawab Sangat Baik, 61 Responden (62,2%) menjawab Baik, 7 Responden (7,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,23**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel. 4.12

Skor Rata-rata Pada Indikator Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban	Skor
1	Kesopanan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,24
2	Kenyamanan Yang Diberikan Dalam Ruangan Perpustakaan Seperti Pencahayaan, Wifi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya	Baik	3,12
3	Pegawai Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,23
$\Sigma = 9,59 : 3 = 3,19$ (Baik)			

Jadi berdasarkan Tabel diatas dari Persepsi Masyarakat dalam indikator Assurance (Jaminan) adalah **Baik**, dengan skor **3,19**. Skor tersebut berada di skala interval **2,52 – 3,27**. Dalam indikator ini semua hasil pernyataan adalah Baik.dan ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat dalam indikator Assurance adalah **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

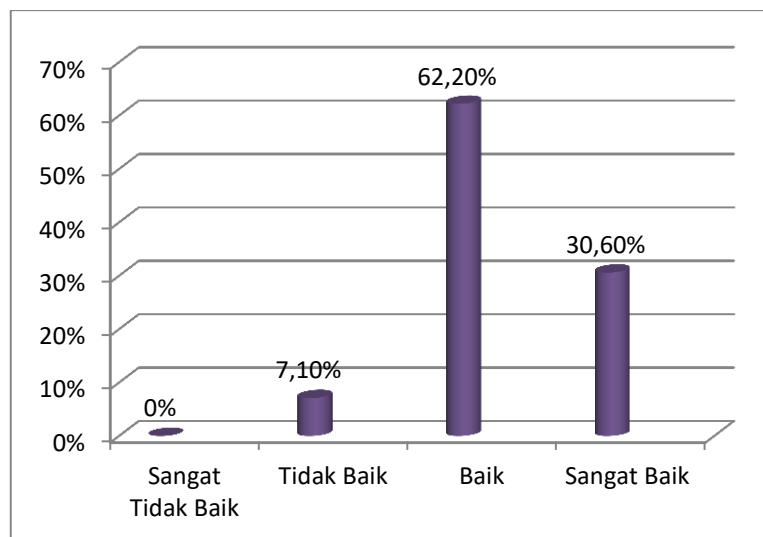
4. Persepsi Masyarakat Terhadap Indikator Empati

Tabel 4.13

- Keramahan Pegawai Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	30	30,6%	120
Baik	3	61	62,2%	183
Tidak Baik	2	7	7,1%	14
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	317
Skor Rata-rata		$X = 317/98 = 3,23$		

Gambar Grafik 4.10



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan ke-10, dapat diketahui sebanyak 30 Responden (30,6%) menjawab Sangat Baik, 61 Responden (62,2%) menjawab Baik, 7 Responden (7,1%) menjawab Sangat Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-

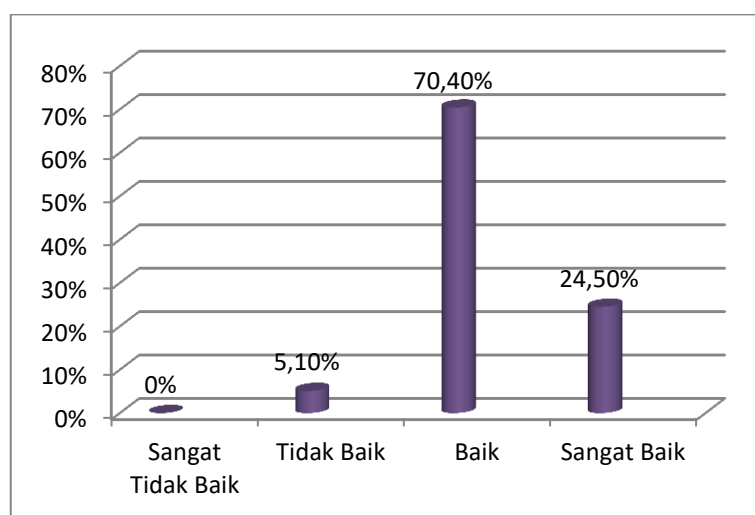
rata berjumlah **3,23**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**. Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.14

- Komunikasi Yang Baik Antara Pegawai Dengan Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	24	24,5%	96
Baik	3	69	70,4%	207
Tidak Baik	2	5	5,1%	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	313
Skor Rata-rata		$X = 313/98 = 3,19$		

Gambar Grafik 4.11



Dari Tabel dan Grafik diatas pernyataan ke-11, dapat diketahui bahwa 24 Responden (24,5%) menjawab Sangat Baik, 69 Responden (70,4%) menjawab

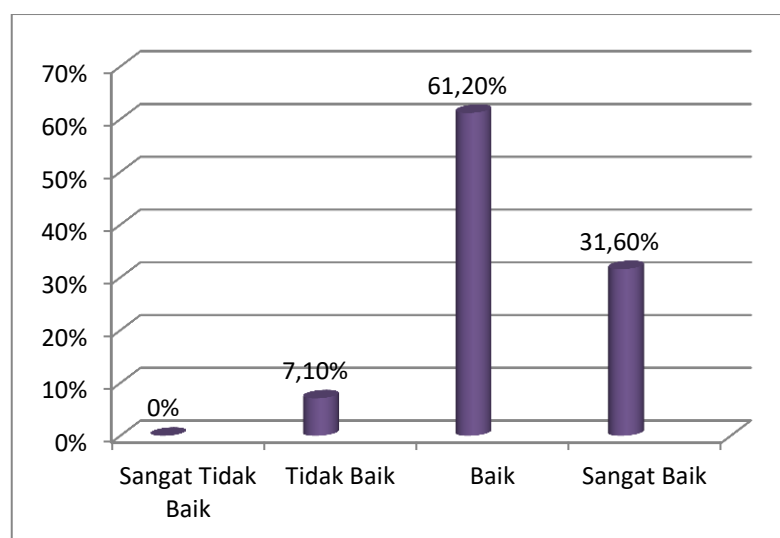
Baik, 5 Responden (5,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,19**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.15

- Pegawai Perpustakaan Bersikap Adil Kepada Setiap Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Yang Datang

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Baik	4	31	31,6%	124
Baik	3	60	61,2%	180
Tidak Baik	2	7	7,1%	14
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		98	100%	318
Skor Rata-rata		$X = 318/98 = 3,24$		

Gambar Grafik 4.12



Dari Tabel dan Grafik diatas, pernyataan ke-12 dapat diketahui bahwa sebanyak 31 Reponden (31,6%) menjawab Sangat Baik, 60 Responden (61,2%) menjawab Baik, 7 Responden (7,1%) menjawab Tidak Baik, dan tidak ada Responden yang menjawab Sangat Tidak Baik. Hasil dari keseluruhan skor rata-rata berjumlah **3,24**. Skor ini berada di skala Interval **2,52 – 3,27**, Jadi skala ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat **Baik**.

Tabel 4.16

Skor Rata-rata Indikator Empati

No	Pernyataan	Jawaban	Skor
1	Keramahan Pegawai Kepada Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,23
2	Komunikasi Yang Baik Antara Pegawai Dengan Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Baik	3,19
3	Pegawai Perpustakaan Bersikap Adil Kepada Setiap Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan	Sangat Baik	3,24
$\Sigma = 9,66 : 3 = 3,22$ (Baik)			

Jadi berdasarkan Tabel diatas dari Persepsi Masyarakat dalam indikator Empati adalah Baik, dengan skor **3,22**. Skor tersebut berada di skala interval **2,52 – 3,27**. Dalam indikator ini pernyataan semua pernyataan adalah Baik. Dan ini menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat dalam indikator Empati adalah **Baik**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.17

• **Rekapitulasi Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi**

No	Indikator	Jawaban	Skor
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Baik	3,19
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Baik	3,20
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Baik	3,19
4.	Empati	Baik	3,22
$\Sigma = 12,8 : 4 = 3,22$ (Baik)			

Dari Tabel diatas setelah dilakukannya penghitungan secara keseluruhan semua skor jumlah indikator yang menjelaskan bahwa skor keseluruhan dari Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi yakni berjumlah **3,22**. Skor ini berada pada skala Interval **2,52 – 3,27**, jadi artinya Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi adalah **Baik**.

Berdasarkan dari hasil Angket (Kuesioner) yang dikemukakan oleh 98 Responden (Masyarakat atau Pengunjung) bahwa Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan, dari hasil Rekapitulasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, yang didapat dari penghitungan skor dari 4 indikator yakni *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan Empati adalah Baik dengan perolehan Skor sebesar 3,22. Namun ada salah satu indikator

yakni pada indikator *Assurance* pada pernyataan ke-8 dari 12 Pernyataan, disitu mendapatkan sebanyak 17 Responden (17,3%) menjawab Tidak Baik terutama pada fasilitas pelayanan Wi-Fi dan hal ini sejalan dengan wawancara peneliti dari beberapa masyarakat atau pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi,

Pertama hasil wawancara dengan seorang mahasiswa A sebagai berikut:

“Menurut saya, semuanya sudah baik. Tetapi pada saat mengkoneksikan Wi-Fi ke laptop itu agak susah dan sedikit terganggu ya karena koneksinya agak lambat dan lelet mungkin itu saja yang perlu diperbaiki dari pelayanan perpustakaanya”.⁴⁹

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa B yang mengatakan bahwa:

“Untuk Item No 1, 2, dan 4 menurut saya, sudah Baik. Hanya saja pada bagian kenyamanan ruangannya masih ada yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas Wi-Fi nya sebagai mahasiswa yang sedang Skripsian saya juga membutuhkan jaringan internet, tapi Wi-Fi nya susah menyambung dan lemot saat dipakai, jadi menurut saya, itu perlu dilakukan perbaikan oleh pihak Perpustakaan demi kenyamanan pengunjung. Terimakasih”.⁵⁰

Selanjutnya hasil Wawancara dengan seorang Mahasiswa C yang mengatakan bahwa:

“Bagian No 1 dan 2, Menurut Saya pribadi, sudah baik. Dalam hal melayani dan respon pegawai perpustakaan terhadap masyarakat terkhususnya mahasiswa yang berkunjung kesini. Begitu juga dengan No 4 pegawai selalu memperlakukan setiap tamu yang hadir dengan baik dan sopan. Namun untuk bagian No 3 saya rasa ada sebagian pengunjung yang merasa kesulitan dengan akses Wi-Fi yang terkoneksi namun tidak ada jaringan yang masuk, sedangkan untuk pendingin ruangan itu sudah lebih dari kata baik”.⁵¹

⁴⁹ Sumber Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan, Mahasiswa A, Selasa, 30 Mei 2023, Pukul 09.30 WIB.

⁵⁰ Sumber Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan, Mahasiswa B, Selasa, 30 Mei 2023, Pukul 09.40 WIB.

⁵¹ Sumber Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan, Mahasiswa C, Selasa, 30 Mei 2023, Pukul 10.30 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi



Senada dengan mahasiswa A, B, dan C, menurut ketiga Mahasiswa tersebut, untuk layanan fasilitas khususnya seperti Wi-Fi perlu ditingkatkan dan di perbaiki oleh pihak Perpustakaan, demi kenyamanan pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi. Karena menurut mereka pada saat ingin menggunakan Wi-Fi yang tersedia di Perpustakaan agak terganggu, lambat, dan kadang terkoneksi tetapi tidak ada jaringan.

Hasil wawancara dengan Mahasiswa D yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi kepada masyarakat atau pengunjung yang datang ke perpustakaan semuanya baik. maksudnya pegawai perpustakaan sudah baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan. Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan kepada kami pengunjung. Terutama bagi saya mahasiswa semester akhir yang sedang membuat skripsi”.⁵²

Hasil Wawancara dengan Mahasiswa E mengatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi semuanya sudah berjalan dengan baik. Baik fasilitas Perpustakaan serta pelayanan yang diberikan pegawainya kepada kami para pengujung perpustakaan cukup baik, karena saya sudah beberapa kali datang ke sini”.⁵³

Senada dengan Mahasiswa D dan E, menurut Mahasiswa tersebut fasilitas dan pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi sudah berjalan Baik, itu dibuktikan dengan mereka yang sering datang Keperpustakaan Daerah Provinsi Jambi.

⁵² Sumber Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan, Mahasiswa D, Selasa, 30 Mei 2023, Pukul 09.57 WIB

⁵³ Sumber Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan, Mahasiswa E, Selasa, 30 Mei 2023, Pukul 10.15 WIB.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil Angket (Kuesioner) dan Wawancara yang ditemukan oleh peneliti dari semua pelayanan dan fasilitas Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi, sudah berjalan baik hanya saja untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terutama pada Fasilitas Wi-Fi yang perlu lebih ditingkatkan dan diperbaiki, untuk memberikan rasa kenyamanan kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dibahas dalam skripsi ini dapat disimpulkan penulis yakni sebagai berikut:

1. Jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan daerah provinsi terbagi menjadi beberapa bagian yakni Layanan Deposit, Layanan Informasi, Layanan Anak, Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi, Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Perpustakaan Terpadu, dan Layanan Rotasi Buku
2. Hasil dari semua indikator Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi yang telah diteliti penulis pada skripsi ini, pada Indikator *Reliability* (Keandalan), menurut jawaban dari responden dari 3 pernyataan pada indikator ini, maka didapat lah skor hasil rata-rata keseluruhan skor indikator yang berjumlah **3,19**. skor ini berada pada skala interval **2,52 – 3,27** itu artinya persepsi masyarakat pada indikator *Reliability* (Keandalan) adalah **Baik**. Pada Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), menurut jawaban dari responden dari 3 pernyataan pada indikator ini, maka didapat hasil keseluruhan skor indikator yang berjumlah **3,20**. Skor ini berada pada skala interval **2,52 – 3,27** itu artinya persepsi masyarakat pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah **Baik**. Pada Indikator *Asurance* (Jaminan), menurut jawaban dari responden dari 3 pernyataan pada indikator ini, maka didapat hasil keseluruhan skor indikator yang berjumlah **3,19**. Skor ini berada pada skala interval **2,52 – 3,27** itu artinya persepsi masyarakat pada

indikator *Assurance* (Jaminan) adalah **Baik**. Dan pada Indikator Empati, dari 3 pernyataan pada indikator ini, maka didapat hasil keseluruhan skor indikator berjumlah **3,22**. Skor ini berada pada skala interval **2,52 – 3,27** itu artinya persepsi masyarakat pada indikator Empati adalah **Baik**.

Setelah semua indikator di rekapitulasi, didapat lah hasil dari keseluruhan indikator yang berjumlah **3,22**. Dan skor ini terdapat pada skala interval **2,52 – 3,27**. Dan dapat disimpulkan bahwa Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi adalah **Baik**.

B. Saran

Agar kualitas pelayanan pada Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi untuk waktu atau masa yang akan datang ada sedikit saran dari penulis yang bisa dijadikan batu loncatan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atau pengunjung perpustakaan yang datang setelah melihat dari hasil angket (kuesioner) yang di sebar oleh penulis dari 4 indikator tersebut 2 indikator nilainya sama atau yang paling terendah yakni indikator *Reliability* dan *Assurance* yakni dengan perolehan skor rata-rata dari Angket (Kuesioner) adalah sebesar 3,19 jadi penulis memberikan sedikit masukan kepada Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama pada fasilitas Wi-fi agar lebih ditingkatkan atau memperbaiki lagi fasilitas pelayanan Wi-Fi karena dari hasil Angket (Kuesioner) pelayanan fasilitas Wi-Fi dari angket (kuesioner) sebanyak 17 Responden menjawab tidak baik dan juga meningkatkan Sumber Daya Manusia.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Surah Al-Baqarah Ayat 267, Departemen Agama RI al-qur'an dan terjemahan: sygma Hal: 45.
- Armansyah Yudi. 2020. *"Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial"*. Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi
- Hardani, Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Liliweri Alo. 1997. *Sosiologi Organisasi*. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti.
- Lukman Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Poltak, Sinambela, Lijan, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Redaksi Sinar Grafika. 2014. *Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (UU) Ri No.5 Tahun 2014*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Safitri, Eva Dkk. *Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualiatas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa*. Diakses pada 24 Agustus 2022.
- Septyantono,T, Sidik, U. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).

Suryani Dan Hendrayadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasipada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.

Teguh, Muhammad. 1999. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dsn Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 47 tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI No. 5 tahun 2014 pasal 23 tentang Aparatur Sipil Negara

C. Internet dan Lain-lain

Amal, Ernawati. 2016. *Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi* Dalam Jurnal Katalogis, Vol. 4 No. 4.

Arifin, Suprpto, Hadi, Dkk. 2017. *Analisis Faktoryang Mempengaruhipersepsi Mahasiswa Unitirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang* Dalam Jurnal Penelitiankomunikasi Dan Opini Public Vol. 21 No. 1.

Bororing, Holly. 2016. *Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi Upt Perpustakaan Oleh Mahasiswa Unsrat* Dalam Jurnal Acta Diurnal Vol. V No 5.

Hariyati, Marisa. *“Manajemen Layanan Perpustakaan: Kinerja Pustakawan, Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Universitas Jambi” Dalam Jurnal Indonesian Educational Administration and Leadership Vol. 4 No.1.

[Hhttp://e-journal.uajy.ac.id](http://e-journal.uajy.ac.id) (diakses 13 September 2022).

<http://e-journal.uajy.ac.id> (diakses 14 september 2022).

<http://e-journal.uajy.ac.id> (diakses 14 september 2022).

Hidayat, Parhan. 2013. *Layanan Deposit Skripsi Diperpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Jakarta* Dalam Jurnal Al-Turas Vol. XIX. No. 2.

Irawati, Indira, Dkk. 2018. *Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi* Dalam Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan Vol. 6 No. 1.

Jayanti, Fitri. 2018. “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura*” Dalam Jurnal Kompetensi, Vol. 12 No 2.

Krismayani, Ika. 2018. *Mewujudkan Fungsi Perpustakaan Di Daerah* Dalam Jurnal ANUVA Vol. 2 No. 2.

Listiyana, Rohmaul, Hartono, Yudi. 2015. *Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penaggalan Jawa Dalampenentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)* Dalam Jurnal Agastya Vol. 5 No. 1.

Persia, Nur, Aziza. 2013. *Peran perpustakaan anak dirumah sakit kanker “dharmais Jakarta”* Dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 2 No.3.

- Saputro Eko Harius. 2015. *"Kualitas pelayan publik"* Dalam Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No. 1.
- Suhartoyo. 2019. *"Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)"* Dalam Jurnal Administrative Law & Governance Vol. 2 No 1.
- Sumber Data Dokumentasi Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.
- Sumber Data Angket Terhadap Persepsi Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.
- Sumber Dokumen File Profil 2019 Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
- Wisudayanti, Nella, Adinda, Dkk. 2012. *Peran perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca masyarakat* Dalam Jurnal Header Halaman Genap. Vol. 1 No. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Bukti Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-19 69 /D.II.1/PP.00.11/3/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 16 Maret 2023

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Daerah
Provinsi Jambi
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb


Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Murni Lestari**
NIM : 105190038
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi.**

Lokasi Penelitian : Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi
Waktu Penelitian : 16 Maret 2023 – 16 Juni 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil-Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salmu, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

Lampiran II: Angket (Kuesioner)

A. Profil Responden

1. Nama

(Diisi Responden)

2. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia

(Diisi Responden)

4. Alamat

(Diisi Responden)

5. Pekerjaan

Pegawai

Wiraswasta

Mahasiswa/I

SMA/SMK/MA

Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

1. Kurang Baik

2. Cukup Baik

3. Baik

4. Sangat Baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

1. Kecepatan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung

Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

2. Kesiapan petugas dalam menyiapkan peminjaman

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

3. Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat atau pengunjung

Perpustakaan sudah maksimal

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat atau pengunjung

Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

5. Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

6. Pegawai Perpustakaan dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Sangat Baik

7. Kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat atau pengunjung

Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

8. Kenyaman yang diberikan didalam ruangan Perpustakaan seperti pencahayaan, wifi, pendingin ruangan, dan sebagainya

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

9. Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat atau pengunjung

Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4

Sangat Baik

10. Keramahan pegawai kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

11. Komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat atau pengunjung Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

12. Pegawai Perpustakaan bersikap adil kepada setiap masyarakat atau pengunjung Perpustakaan

Kurang Baik

1

2

3

4 ○

Sangat Baik

Lampiran III: Barcode

Scan Barcode dibawah ini Untuk Mengisi Kuesioner Penelitian Yang Berjudul:

**“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah
Provinsi Jambi”.**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran IV: Responden

Reponden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

24	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
26	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
46	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
49	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
55	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3
60	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
63	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
88	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
94	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
97	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	312	314	314	309	313	322	318	306	317	317	313	318

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran V: Daftar Pedoman Wawancara Kepala Bidang Pelayanan

Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

No	Pertanyaan
1.	Apakah Pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah sudah sesuai SOP?
2.	Apa saja Layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?
3.	Apakah Pelayanan dalam hal peminjaman buku di pungut biaya?
4.	Bagaimana dengan Sistem Layanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Pedoman Wawancara Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan

No	Pertanyaan
1	Bagaimana Menurut Anda Tentang Kecepatan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Peminjaman Buku Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?
2	Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?
3	Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya?
4	Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran VI: Laporan Wawancara

Wawancara I

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi

Identitas : Mahasiswa A

Waktu Wawancara : 30 Mei 2023, Pukul 09.30 WIB

Pertanyaan I : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Peminjaman buku Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?

Jawaban : Sudah Baik.

Pertanyaan II : Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut saya juga Sudah Baik.

Pertanyaan III : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya?

Jawaban : Sudah Baik Akan Tetapi Pada Saat Mengkoneksikan Wi-Fi Ke Laptop Itu Agak Susah Dan Sedikit Terganggu Ya Karena Koneksinya Agak Lambat Dan Lelet Mungkin Itu Saja Yang Perlu Diperbaiki Dari Pelayanan Perpustakaan.

Pertanyaan IV : Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Semuanya Sudah Baik.

TED

Mahasiswa A

Wawancara II

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi**

Identitas : **Mahasiswa B**

Waktu Wawancara : **30 Mei 2023, Pukul 09.40 WIB**

Pertanyaan I : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kecepatan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Peminjaman Buku Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?

Jawaban : Menurut Saya, Sudah Baik.

Pertanyaan II : Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya Juga Sudah Baik.

Pertanyaan III : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan dan Sebagainya?

Jawaban : Menurut Saya, Pada bagian kenyamanan ruangannya masih ada yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas Wi-Fi nya, sebagai mahasiswa yang sedang skripsi saya juga membutuhkan jaringan internet, tapi Wi-Fi nya susah menyambung dan lemot saat dipakai, jadi menurut saya itu perlu dilakukan perbaikan oleh pihak perpustakaan demi kenyamanan pengunjung, terimakasih.

Pertanyaan IV : Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya, Sudah Baik.

TTD



Mahasiswa B

Wawaancara III

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi**

Identitas : **Mahasiswa C**

Waktu Wawancara : **30 Mei 2023, Pukul 10.30 WIB**

Pertanyaan I : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kecepatan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Peminjaman Buku Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?

Jawaban : Menurut Saya, Pribadi Sudah Baik Dalam Hal Melayani

Pertanyaan II : Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Respon Pegawai Perpustakaan Menurut Saya, Juga Sudah Baik Terutama Terhadap Masyarakat Terkhususnya Mahasiswa Yang Berkunjung Kesini.

Pertanyaan III : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya?

Jawaban : Saya Rasa Ada Sebagian Pengunjung Yang Merasa Kesulitan Dengan Akses Wi-Fi Yang Terkoneksi, Namun Tidak Ada Jaringan Yang Masuk, Sedangkan Untuk Pendingin Ruangannya Itu Sudah Lebih Dari Kata Baik.

Pertanyaan IV : Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya, Pegawai Selalu Memperlakukan Setiap Tamu Yang Hadir Dengan Baik Dan Sopan.

TTD



Mahasiswa C

Wawancara IV

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi**

Identitas : **Mahasiswa D**

Waktu Wawancara : **30 Mei 2023, Pukul 09.57**

Pertanyaan I : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kecepatan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Buku Peminjaman Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?

Jawaban : Menurut Sudah Saya Baik

Pertanyaan II : Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya, Baik ya.

Pertanyaan III : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya?

Jawaban : Untuk Fasilitasnya Menurut Saya, Sudah Baik.

Pertanyaan IV : Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya Semuanya Baik, maksudnya Pegawai Perpustakaan Sudah Baik Dan Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Kepada Kami Pengunjung Perpustakaan Terutama Bagi Saya Mahasiswa Semester Akhir Yang Sedang Membuat Skripsi.

TTD



Mahasiswa D

Wawancara V

Judul : **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi**

Identitas : **Mahasiswa E**

Waktu Wawancara : **30 Mei 2023, Pukul 10.15 WIB**

Pertanyaan I : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kecepatan, Kemampuan Pegawai Dalam Melayani Dan Menyiapkan Peminjaman Buku Terhadap Masyarakat Atau Pengunjung?

Jawaban : Sudah Berjalan Baik.

Pertanyaan II : Bagaimana Menurut Anda Tentang Respon Pegawai Perpustakaan Terhadap Masyarakat Yang Datang Ke Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Untuk Respon Pegawainya Menurut Saya Baik.

Pertanyaan III : Bagaimana Menurut Anda Tentang Kesopanan, Kenyamanan Ruangan Seperti Pencahayaan, Wi-Fi, Pendingin Ruangan Dan Sebagainya?

Jawaban : Untuk Saya Pribadi Semuanya Sudah Berjalan Dengan Baik. Fasilitas Perpustakaannya Serta Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kepada Kami Para Pengunjung Perpustakaan Cukup Baik, Karena Saya Sudah Beberapa Kali Datang Kesini.

Pertanyaan IV : Bagaimana Menurut Anda Tentang Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat Atau Pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi?

Jawaban : Menurut Saya, Sikap Pegawai Dalam Melayani Juga Baik.

TTD



Mahasiswa E

Lampiran VII: Dokumentasi

Wawancara Dengan Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Kuesioner Kepada Para Pengunjung Perpustakaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Murni Lestari
Nim : 105190038
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Nipah Panjang, 23 Juli 2001
Alamat
1. Alamat Asal : Jl. Pujakesuma, Kel. Nipah Panjang II
Kec. Nipah Panjang, Kab.
Tanjung Jabung Timur.
2. Alamat Sekarang : Pattimura Perumahan Kembar Lestari 1
No. Telp/Hp : 082373336351
Email : lestarimurni507@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : M. Jais
Ibu : Marlinda

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI, Tahun Lulus : SD Negeri 10/X Nipah Panjang 2013
2. SMP/MTs, Tahun Lulus : MTsN Kuala Tungkal 1 Nipah Panjang
2016
3. SMA/MA, Tahun Lulus : MAN II Nipah Panjang 2019.