

Analisis Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang

Oskar Nanda Milen, Anton Hermawan, Albertoes Pramoekti Narendra

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Teknologi Informasi,
Universitas Kristen Satya Wacana.
Kota Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia.
Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia Email:
oskarnandamilen@gmail.com

Abstract

This research aims to assess the influence of circulation services on patron satisfaction at the Bengkayang Library using a quantitative method. This method is considered scientific because it is rational, systematic, measurable, and objective. The study will depict the impact of circulation services on patron satisfaction at the Department of Library and Archives of Bengkayang Regency, employing statistical analysis through the SPSS data processing program version 26. The field study encompasses descriptive statistics involving research data, including an overview of respondents, research variables, measurement tool tests, and classical assumption tests. Ultimately, the research results indicate a positive correlation between circulation services and patron satisfaction. Incremental improvements in circulation services can enhance patron satisfaction at the Bengkayang Library. Questionnaire distribution results show that patrons are satisfied with circulation services, with an average score of 4.00 falling into the "satisfied" category. Recommendations: 1. Enhance the performance of library staff through specialized training to provide optimal service to patrons. 2. Improve circulation service facilities, including reading rooms, cutting-edge technology, and infrastructure such as computers and free Wi-Fi. 3. Add the latest library materials to attract patron interest. 4. Enhance the efficiency of circulation unit services to expedite the book borrowing and return processes. 5. Refine the book borrowing process to ensure smoother transactions without obstacles. By implementing these recommendations, it is expected that the influence of circulation services on patron satisfaction can be enhanced. Increased patron satisfaction will bring benefits to various aspects of circulation services, including facilities, service quality, and more.

Keywords: Circulation Services, Patron satisfaction and Bengkayang Library.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Bengkayang dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode ini dianggap ilmiah karena bersifat rasional, sistematis, terukur, dan objektif. Penelitian ini akan menggambarkan pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang, dengan analisis statistik menggunakan program pengolahan data SPSS versi 26. Studi lapangan ini mencakup statistik deskriptif yang melibatkan data penelitian, termasuk gambaran umum responden, variabel penelitian, uji alat ukur, dan uji asumsi klasik. Pada akhirnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka. Peningkatan layanan sirkulasi secara bertahap dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Bengkayang. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan layanan sirkulasi, dengan skor rata-rata 4.00 berada dalam kategori "puas". Saran: 1. Meningkatkan kinerja pegawai perpustakaan melalui pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pemustaka. 2. Peningkatan fasilitas layanan sirkulasi, termasuk ruang baca, teknologi terkini, dan prasarana seperti komputer dan Wi-Fi gratis. 3. Menambah koleksi bahan pustaka terbaru untuk menarik minat pemustaka. 4. Meningkatkan efisiensi layanan unit sirkulasi untuk mempercepat proses peminjaman dan pengembalian buku. 5. Memperbaiki proses peminjaman buku agar lebih lancar tanpa hambatan. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka dapat ditingkatkan. Peningkatan kepuasan pemustaka akan membawa manfaat dalam berbagai aspek layanan sirkulasi, termasuk fasilitas, pelayanan, dan lainnya.

Kata kunci: Layanan sirkulasi, Kepuasan pemustaka dan Perpustakaan Bengkayang.

PENDAHULUAN

Sebagai sumber informasi, perpustakaan harus menyediakan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu guna untuk menarik perhatian pemustaka di berbagai kalangan, di bidang perpustakaan seperti, anak-anak, orang dewasa, mahasiswa, dan lainnya. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang memberikan informasi dan layanan kepada pemustaka dari berbagai kalangan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Pasal 1, ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.

Menurut Utama (2021), Perpustakaan sebagai sumber daya informasi yang harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Perpustakaan dibagi menjadi beberapa jenis diantaranya sebagai berikut: Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan Perpustakaan Sekolah.

Perpustakaan nasional yaitu perpustakaan yang bertanggung jawab atas akuisisi dan pelestarian kopi semua terbitan yang signifikan yang diterbitkan di sebuah negara dan berfungsi sebagai perpustakaan deposit, baik berdasarkan undang-undang maupun kesepakatan lain dengan tidak memandang nama perpustakaan (Basuki, 2005).

Menurut Fetty (2014), Perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka dengan menggunakan kendaraan darat maupun air, secara umum perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau.

Menurut Ningsih (2007: 4), perpustakaan umum didirikan untuk melayani semua anggota masyarakat yang memerlukan jasa informasi dan perpustakaan. Jadi, perpustakaan umum bersifat terbuka untuk umum, dibiayai dengan dana masyarakat umum, dan memberikan jasa pelayanan yang bersifat cuma-cuma.

Perpustakaan perguruan tinggi perlu memberikan dukungan bagi perkembangan

pendidikan akademiknya dengan menyediakan beragam sumber informasi, baik dalam bentuk koleksi cetak maupun non-cetak (Yuniyar, 2021).

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang diselenggarakan pada sebuah sekolah, dikelola, sepenuhnya oleh pihak sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya (Widiasa, 2014).

Dari beberapa jenis perpustakaan, tentunya memiliki berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya. Berikut merupakan jenis-jenis layanan yang tersedia pada dinas perpustakaan kabupaten Bengkayang: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan terbitan berseri/berkala. Menurut Rahayu (2015: 13), layanan perpustakaan mencakup penyediaan berbagai jenis bahan pustaka dengan akurasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Ini juga melibatkan penyediaan sarana penelusuran informasi dan sistem temu kembali yang memudahkan pemustaka dalam mencari materi yang relevan dengan kebutuhan informasinya. Berikut ini adalah beberapa jenis layanan yang tersedia pada dinas perpustakaan kabupaten Bengkayang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka atau penggunanya.

Layanan yang berinteraksi secara langsung dengan pemustaka untuk memberikan informasi, mencari koleksi, mempermudah penemuan informasi, dan mendukung berbagai fungsi lainnya, sering dianggap sebagai inti dari pelayanan perpustakaan. Kegiatan sirkulasi sering diidentifikasi sebagai titik fokus utama layanan perpustakaan karena merupakan bagian yang paling banyak digunakan oleh pemustaka (Taqwa, 2021).

Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi (Ningsih, 2007: 103).

Merupakan layanan perpustakaan yang memberikan akses kepada terbitan yang diterbitkan secara berkelanjutan dan berkesinambungan dalam suatu masa tertentu dan dikelola oleh sebuah institusi, organisasi, atau kelompok tertentu (Saadah, 2018).

Dari semua jenis layanan yang tersedia pada perpustakaan kabupaten Bengkayang, layanan sirkulasi menjadi bagian yang paling sering dikunjungi dan digunakan pemustaka. Karena ada beberapa faktor yang menyebabkan layanan sirkulasi lebih banyak digunakan yaitu seperti kemudahan peminjaman dan pengembalian buku, serta ketersediaan koleksi buku yang diinginkan atau dicari pemustaka, kebersihan dan kenyamanan ruang baca pemustaka selama berada di layanan sirkulasi, dan tentunya kesigapan petugas perpustakaan yang berada di layanan sirkulasi dalam memberikan pelayanan untuk semua kalangan. Sehingga hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti mengenai **Analisis Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.**

Apakah ada pengaruh antara layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Bengkayang?

Untuk mengetahui pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Bengkayang.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, sebagai bahan perbandingan. Untuk melakukan suatu penelitian perlu adanya referensi sebagai pendukung untuk melakukan suatu penelitian. Fungsi penelitian terdahulu sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam membandingkan antar variabel setara kesamaan maupun perbedaan dalam penelitiannya. Dalam penelitian terdahulu penulis mencoba menggunakan 2 referensi terkait penelitian yang akan dilakukan nantinya, yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Riana (2019), Program Studi Manajemen Pendidikan, Jurusan Administrasi Pendidikan, FIP UNY dengan judul *Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan tentang tujuan peneliti untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan kota Yogyakarta yang diukur dengan menggunakan beberapa aspek yaitu: (1) *tangibles* (keberwujudan), (2) *responsiveness* (ketanggapan),

(3) *reliability* (keandalan), (4) *assurance* (keyakinan), (5) *empathy* (empati). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, serta teknik pengumpulan data dengan metode angket dan observasi. Semua responden merupakan pengguna layanan sirkulasi di perpustakaan kota Yogyakarta yang berjumlah 3000 orang. Dengan penentuan sampel menggunakan teori oleh Krejcie Morgan sehingga diperoleh sampel sebanyak 312 orang dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Sehingga hasil yang di dapat dari penelitian menunjukkan bahwa hasil dari analisis data dengan rincian sebagai berikut. (1) Dengan mempertimbangkan aspek tangibles, kepuasan pengguna diklasifikasikan sebagai memuaskan, mencapai *persentase* sebesar 80,48 persen. (2) Dari segi *responsivitas*, kepuasan pengguna dinilai sebagai sangat memuaskan, dengan *persentase* mencapai 86,19 persen. (3) Dalam konteks keandalan, kepuasan pengguna tergolong sangat memuaskan, dengan *persentase* sebesar 85,19 persen. (4) Dilihat dari segi jaminan, kepuasan pengguna dikategorikan sebagai sangat memuaskan, mencapai *persentase* 85,29 persen. (5) Dari perspektif empati, kepuasan pengguna dinilai sangat memuaskan, dengan *persentase* sebesar 85,26 persen.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya yaitu waktu dan tempat penelitiannya.

Kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hendarwati (2018), Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Sari Mutiara dengan judul *Analisis Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai*. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan Kota Binjai dengan maksud untuk memahami bagaimana pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan Kota Binjai. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan kota Binjai. Penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*, dengan jumlah populasi sebanyak 106 orang, dan sampel yang diambil sebanyak 52 orang sesuai dengan rumus slovin. Dan hasil yang di dapat dalam penelitian menunjukkan bahwa analisis layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Kota Binjai (dilihat dari perspektif pengguna) secara umum sudah memuaskan, tetapi masih

memerlukan peningkatan terutama dalam hal pembaruan koleksi, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka, proses transaksi peminjaman, dan batas jumlah buku yang dapat dipinjam. Dalam hal ini, untuk mencapai pelayanan terbaik bagi masyarakat, disarankan agar Dinas Perpustakaan Kota Binjai meningkatkan kualitas dan jumlah baik dari petugas maupun koleksi, serta menambah fasilitas pendukung dalam layanan perpustakaan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan. Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai layanan sirkulasi pada dinas perpustakaan daerah, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini yaitu jumlah responden serta waktu dan tempat penelitian yang akan dilakukan di kabupaten Bengkayang, sedangkan penelitian terdahulu di kota Binjai.

Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang dibiayai oleh dana umum dengan tujuan melayani masyarakat umum. Dalam UU Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, bab 1 pasal 1, dinyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.

Menurut Sutarno (2006: 37), Perpustakaan umum sering disamakan dengan universitas karena mereka menyediakan beragam koleksi bahan pustaka dari berbagai bidang ilmu. Penggunaan perpustakaan umum terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat, memberikan peluang dan akses layanan kepada semua orang untuk memanfaatkannya. Sedangkan menurut Hirawati (2015), Perpustakaan umum merupakan bagian integral dari upaya untuk meningkatkan pengetahuan, informasi, dan keterampilan masyarakat sebagai sarana untuk mencerdaskan bangsa. Dengan demikian, perpustakaan umum dianggap sebagai sumber ilmu pengetahuan yang memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum berkomitmen untuk menyediakan dan melayani segala jenis informasi yang dibutuhkan oleh pengguna di suatu daerah tanpa memandang perbedaan pengguna.

Tujuan Perpustakaan Umum

Tujuan utama perpustakaan umum adalah menjadi sarana atau media yang mendukung dan meningkatkan kegiatan pendidikan masyarakat, yang menjadi bagian integral dari upaya pembangunan di suatu daerah. Menurut Lestari (2020), tujuan perpustakaan umum adalah berkontribusi dalam peningkatan pengetahuan dan pendidikan, bekerja bersama unsur-unsur pendidik lainnya. Dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai tujuhtujuan utama yaitu:

1. Mengembangkan rasa cinta, kesadaran, dan kebiasaan membaca.
2. Memberikan panduan dan arahan dalam memahami isi bacaan.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan.
4. Mendukung pengembangan keterampilan berbahasa dan daya pikir melalui penyediaan bahanbacaan berkualitas.
5. Menunjukkan cara pemeliharaan dan penggunaan yang baik terhadap bahan pustaka.
6. Menyediakan landasan untuk pendekatan studi mandiri.
7. Memberikan peluang kepada pembaca untuk belajar cara menggunakan perpustakaan dengan efektif dan efisien, terutama dalam memanfaatkan sumber referensi.

Dapat disimpulkan bahwa, tujuan perpustakaan umum adalah membina dan mendidik masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan memanfaatkan bahan pustaka dengan baik agar mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan umum memberikan pengarahan dan pendidikan tentang tujuan dan manfaat perpustakaan bagi masyarakat.

Fungsi Perpustakaan Umum

Salah satu fungsi dari perpustakaan umum adalah sebagai lembaga layanan bahan pustaka yang memberikan informasi kepada masyarakat/pengguna untuk menambah pengetahuan, mencari informasi atau sekedar mendapatkan hiburan. Sebagaimana tertuang dalam undang-undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007, perpustakaan umum mempunyai beberapa fungsi strategis dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat yaitu:

1. Perpustakaan umum berfungsi sebagai pusat pembelajaran sepanjang hidup (lifelong learning), di mana semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, dapat terus belajar tanpa adanya batasan usia dan ruang kelas.
2. Perpustakaan umum memiliki peran sebagai katalisator perubahan budaya, di mana perubahan perilaku masyarakat pada dasarnya mencerminkan perubahan dalam budaya mereka. Perpustakaan umum dianggap sebagai lokasi strategis untuk mempromosikan berbagai inisiatif yang bertujuan meningkatkan produktivitas masyarakat.
3. Perpustakaan umum memiliki peran sebagai agen perubahan sosial. Dengan idealnya, perpustakaan umum dianggap sebagai tempat di mana berbagai kelompok masyarakat dapat berinteraksi dan berdiskusi tanpa adanya pembatasan berdasarkan prasangka agama, ras, pangkat, strata, suku, golongan, dan faktor lainnya.
4. Fungsi perpustakaan umum sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Dari semua pengetahuan komunitas yang didokumentasikan di perpustakaan umum, fungsi berikutnya adalah melakukan kemas ulang informasi, kemudian memberikan kepada para pengambil keputusan sebagai masukan dari masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum memiliki fungsi yang kompleks, selain sebagai sarana belajar, penelitian dan pengembangan minat baca, perpustakaan umum juga berfungsi sebagai tempat pelestarian bahan pustaka lokal atau dengan istilah lain sebagai pusat deposit lokal dalam membantu masyarakat umum untuk belajar dalam mengembangkan diri.

Pengertian Layanan Sirkulasi

Istilah "sirkulasi" berasal dari bahasa Inggris "*circulation*," yang mengacu pada perputaran atau peredaran, seperti dalam konteks sirkulasi udara dan lainnya. Dalam konteks ilmu perpustakaan, sirkulasi biasanya mengacu pada proses peminjaman; meskipun demikian, pelayanan sirkulasi sebenarnya mencakup segala aktivitas pencatatan yang terkait dengan

penggunaan dan manfaat koleksi perpustakaan dengan cara yang efektif dan sesuai waktu demi kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1993: 1).

Sedangkan menurut Sutarno (2006: 90), berpendapat bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pengguna secara maksimal, memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, keahlian dalam menyediakan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan, serta kesediaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan responsif. dan dapat menggunakan fasilitas yang tersedia pada layanan sirkulasi.

Tujuan Layanan Sirkulasi

Semua perpustakaan mengharapkan agar tujuan yang diinginkan dapat terwujud dengan baik, yaitu memberikan pelayanan bagi penggunaannya. Menurut Rusina (2000: 99), tujuan dari layanan sirkulasi dibagi menjadi lima antara lain:

1. Supaya pemustaka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
2. Mudah untuk mengetahui identitas peminjam suatu koleksi, alamatnya, dan batas waktu pengembalian. Oleh karena itu, jika ada minat dari peminat lain terhadap koleksi tersebut, informasi mengenai peminjam dapat segera diketahui atau ditunggu saat waktu pengembalian.
3. Terjaminnya pengembalian pinjaman tepat waktu, sehingga kondisi perpustakaan tetap terjaga dengan baik.
4. Data mengenai aktivitas perpustakaan, khususnya terkait dengan penggunaan koleksi, dapat diperoleh.
5. Melalui tujuan pelayanan sirkulasi, penggunaan koleksi dapat diatur dengan efektif, memudahkan pengawasan terhadap bahan pustaka, sehingga keberlanjutan koleksi perpustakaan dapat terjaga. Informasi mengenai peminjam, batas waktu

pengembalian yang jelas, dan pelanggaran dapat dengan cepat diketahui.

Fungsi Layanan Sirkulasi

Fungsi dari layanan sirkulasi sangat penting karena dapat membantu pemustaka perpustakaan memperoleh bahan pustaka. Menurut Qalyubi (2017:221), bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengguna perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar fasilitas perpustakaan.
2. Proses pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa peminjaman bahan pustaka.
4. Penanganan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, termasuk penerapan denda.
5. Pengiriman surat peringatan terkait buku yang belum dikembalikan sesuai jadwal dan surat bebas pustaka.
6. Tanggung jawab terkait peminjaman buku, terutama jika ada buku yang hilang atau rusak.
7. Pertanggungjawaban atas segala dokumen peminjaman.
8. Pembuatan statistik peminjaman melibatkan pembaruan data anggota, pengaturan status anggota, pencatatan pengunduran diri anggota, pencatatan pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang ditambahkan ke dalam daftar tandon.
9. Tugas-tugas lain yang terkait dengan aktivitas peminjaman, terutama yang bersifat pengelolaan koleksi.

Kegiatan Layanan Sirkulasi

Semua kegiatan yang dilakukan layanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Menurut Hirawati (2015), proses layanan sirkulasi meliputi kegiatan sebagai berikut:

Peminjaman

Peminjaman bahan pustaka merupakan kegiatan yang dijalankan di bagian layanan

sirkulasi. Layanan ini hanya dapat diakses oleh mereka yang sudah mendaftar sebagai anggota perpustakaan. Tidak semua pengunjung perpustakaan memilih untuk membaca di tempat, khususnya untuk bahan pustaka yang bersifat fiksi, karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh para pemustaka. Oleh karena itu, bahan pustaka tersebut biasanya dibawa pulang. Sistem peminjaman telah mengalami berbagai perubahan, mulai dari yang dilakukan secara manual hingga mengadopsi teknologi komputerisasi. Pemilihan sistem tersebut selalu disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, termasuk kesiapan petugas perpustakaan dan kebutuhan pemustaka. Pada dasarnya sistem peminjaman di layanan sirkulasi dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Sistem peminjaman terbuka (*open access system*)
sistem peminjaman terbuka ialah setiap pengguna diperbolehkan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan.
2. Sistem peminjaman tertutup (*close access system*)
Sistem tertutup merupakan sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan, sehingga petugas perpustakaan yang mengambilkan koleksinya.

Pengembalian

Sebagian pengunjung perpustakaan tidak memiliki preferensi untuk membaca di lokasi perpustakaan, sehingga mereka memilih untuk meminjam buku yang mereka perlukan. Bahan pustaka yang dipinjam oleh pengguna harus dikembalikan sesuai aturan perpustakaan. Pengembalian buku tersebut harus dilakukan tepat waktu, sehingga pengguna lain dapat memanfaatkannya. Situasi ini erat kaitannya dengan jumlah koleksi perpustakaan. Dalam perpustakaan yang memiliki koleksi terbatas, pengembalian bahan pustaka sesuai dengan jadwal yang ditentukan sangat krusial, begitu pula dengan penentuan batas waktu peminjaman yang relatif singkat. Hal ini bertujuan agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna lainnya.

Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merujuk pada perasaan individu setelah mencapai kinerja atau hasil yang memenuhi atau melebihi harapannya. Ini mencakup

sikap keseluruhan yang dinyatakan oleh pengguna terhadap suatu produk, baik itu barang atau jasa, setelah mereka mengakses dan menggunakan produk tersebut (Asadi, 2018: 10). Sedangkan menurut Yuniyar (2021) kepuasan pemustaka adalah Penggunaan layanan dalam merespons permintaan, kemampuan petugas, aksesibilitas, kenyamanan, biaya, kecepatan, ketepatan, kualitas pengumpulan, ketersediaan peralatan pengambilan, dan waktu pelayanan semuanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah suatu perasaan yang dirasakan dalam memperoleh layanan yang terdapat di dalam sebuah perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Mathar (2013: 17), Penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang memanfaatkan pendekatan numerik atau perhitungan angka metode penelitian kuantitatif dipandang sebagai metode ilmiah sebab sifatnya yang rasional, sistematis, terukur dan objektif. Dengan menggunakan Jenis pendekatan kuantitatif, sehingga dapat digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sesuai dengan realitas atau keadaan yang sebenarnya (Sugiyono, 2018). Berdasarkan tujuan penelitian ini, langkahnya adalah untuk memperoleh informasi dan mengungkap fakta yang sesuai dengan keadaan di lapangan dengan analisis pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pada dinas perpustakaan dan kearsipan di kabupaten Bengkayang.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Bengkayang, yang beralamat di jalan Basuki Rahmat, kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Bengkayang merupakan pusat dari perpustakaan yang ada di kabupaten Bengkayang, sehingga dirasa cocok untuk lokasi penelitian. Karena perpustakaan ini terletak di tengah pusat kota maka peneliti menganggap cocok untuk menganalisis pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka.

Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Bengkayang didirikan berdasarkan Peraturan Bupati

Bengkayang Nomor 4 Tahun 2006 tanggal 25 April, yang mengatur pembentukan kantor arsip dan perpustakaan daerah serta penentuan kedudukan, tugas pokok, dan fungsi kepala kantor, kepala sub-bagian, dan kepala seksi. Setelah mengalami perubahan nama, struktur organisasi, tugas pokok, fungsi, dan tata kerja kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Daerah Bengkayang juga mengalami penyesuaian diubah dan diatur dalam peraturan bupati Bengkayang nomor 2 tahun 2010 dengan nama kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Bengkayang. Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang, yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat, Indonesia, kode pos (79212). Lokasi penelitian ini terletak di daerah tempat asal peneliti, sehingga peneliti memilih kembali untuk meneliti pada perpustakaan disana dengan tujuan agar dapat memberikan kontribusi berupa peningkatan layanan sirkulasi pada Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang.

Populasi

Populasi merujuk pada seluruh obyek penelitian, termasuk benda nyata, abstrak, peristiwa, atau gejala yang menjadi sumber data, memiliki karakteristik tertentu, dan homogen (Sukandarrumidi, 2012: 47). Maka populasi dari penelitian ini nantinya adalah pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi pada perpustakaan kabupaten Bengkayang.

Maka populasi dari penelitian ini nantinya adalah pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi pada perpustakaan kabupaten Bengkayang. Adapun populasi dalam penelitian ini nantinya adalah pengunjung dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang, baik itu yang menjadi anggota aktif perpustakaan, maupun yang bukan anggota aktif perpustakaan. Jumlah populasi dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang adalah jumlah total semua pengunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang, sehingga jumlah populasi yang diambil secara acak oleh peneliti berjumlah 300 orang.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono (2003), sampel adalah bagian dari

jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi dalam penelitian ini, peneliti tidak mungkin mengambil sampel dari semua pengunjung dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang. Karena teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi dianggap homogen. Menurut Darmawan (2013: 138), sampel merupakan bagian yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu, tenaga dan pembiayaan. Sampel dalam penelitian ini akan diambil dari pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi pada perpustakaan kabupaten Bengkayang. Menurut Roscoe (1975), ukuran sampel yang tepat berkisar antara 30 hingga 500. Dalam penelitian ini, peneliti berencana menggunakan 100 sampel dari total populasi sebanyak 300. Pemilihan jumlah sampel sebanyak 100 dianggap ideal karena dianggap mampu mencerminkan populasi secara memadai. Selain itu, keterbatasan jarak, dana, dan waktu menjadi pertimbangan dalam penentuan jumlah sampel lainnya. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan kabupaten Bengkayang. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini didasarkan pada rumus *Slovin* (Umar, 2013: 78), adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel
 N = 300 Jumlah populasi
 e = *Error level* (tingkat kesalahan) catatan umumnya digunakan 5 persen atau 0,05 persen dan 10 persen atau 0,1 persen (dapat dipilih oleh peneliti).

Oleh karena itu, tingkat signifikansi yang akan digunakan adalah 10 persen atau 0,1 persen. Dengan merujuk pada rumus tersebut, dapat disimpulkan bahwa penentuan jumlah sampel dapat dihitung melalui perhitungan yang sesuai. sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3,00}$$

$$n = \frac{300}{4,00}$$

$$n = 75$$

$$n = 75 \text{ responden}$$

Jadi dari rumus slovin tersebut, maka sampel yang akan digunakan oleh peneliti berjumlah 75 responden yang diambil secara acak.

Metode Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode studi korelasional. Menurut Danial (2009), Penelitian korelasional merupakan jenis penelitian yang fokus pada hubungan antar variabel. Biasanya, penelitian ini menguji signifikansi, kontribusi, regresi, serta aspek bivariat atau multivariat dari hubungan tersebut. Alasan peneliti menggunakan metode studi korelasional ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kedua variabel, yaitu layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka dengan menggunakan metode ini, diharapkan mampu memaparkan dan menguji dari pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan dengan menggunakan angka dan rumus dalam proses pengolahan data, serta memanfaatkan tabel, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap hasil penelitian yang akan dilaksanakan.

Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2003), Variabel penelitian merujuk pada segala bentuk yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki, dengan tujuan memperoleh informasi dan kemudian mengambil kesimpulan. Dalam penelitian kuantitatif, terdapat dua jenis variabel penelitian, yaitu variabel independen yang menjadi penyebab munculnya variabel dependen atau variabel yang muncul akibat dari variabel independen.

- Variabel Independen (X)
Variabel independen dalam penelitian ini yaitu layanan sirkulasi.

Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

- Variabel Dependen (Y)
Variabel Y dalam penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian relevan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀: Kepuasan pemustaka tidak berpengaruh terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan

H_a: Layanan sirkulasi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan

Berdasarkan kedua hasil tersebut, maka peneliti merumuskan penelitian sederhana sebagai berikut:

Layanan sirkulasi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Bengkayang. Layanan sirkulasi merupakan bagian yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, karena perasaan

senang yang dirasakan sesuai dengan selera pemustaka dapat memberikan rasa kenyamanan dan ketenangan bagi para pemustaka ketika berkunjung. Hal tersebut juga kemudian akan berpengaruh terhadap layanan sirkulasi untuk lebih meningkatkan pelayanannya bagi pemustaka agar lebih baik lagi. Dapat kita lihat disini layanan sirkulasi sangat berperan penting dalam kepuasan pemustaka, sehingga pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pada suatu perpustakaan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dalam kegiatan dokumentasi, peneliti akan menerapkan metode ini untuk mengumpulkan data di lokasi penelitian terkait dengan gambar-gambar, laporan kegiatan, dan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Riduwan, 2008: 31).

2. Kuesioner atau Angket

Menurut Sugiyono (2018), Angket merupakan teknik pengumpulan data yang berbentuk serangkaian pernyataan yang terkait dengan latar belakang masalah penelitian. Angket ini disusun berdasarkan indikator yang telah dirancang, sehingga memiliki standar ukuran dan menghasilkan data sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Adapun responden yang akan mengisi pertanyaan-pertanyaan di dalam angket nantinya, merupakan pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan kabupaten Bengkayang.

Variabel penelitian

Menurut Umar (2013: 47-48), variabel yaitu di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua, yaitu:

Variabel bebas (mempengaruhi) dalam penelitian ini yaitu layanan sirkulasi, lalu variabel yang (dipengaruhi) ialah kepuasan pemustaka. Variabel kepuasan pemustaka dan layanan sirkulasi dihitung menggunakan lima point skala derajat persetujuan, 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2= Tidak Setuju (TS), 3= Cukup Setuju (CS), 4= Setuju (S), 5= Sangat Setuju (SS). Pemakaian dengan skala likert menggunakan ukuran interval skala sampai dengan 5 yang bertujuan agar

menjadi responden tidak ragu-ragu atau netral untuk menjawab.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS sehingga perhitungankorelasi antara skor butir pernyataan dengan total konstruk atau variabel (*corrected item to total correlation*). Karena tujuan dilakukannya uji validitas ini dikarenakan ingin mengetahui atau memastikan apakah kuesioner yang sudah disusun dan juga diisi oleh responden dapat mengukur apa yang seharusnya diukur antara data yang sesungguhnya dengan yang akan dilaporkan (Sugiyono, 2018:2). Sehingga dapat diketahui, apakah variabel yang telah peneliti tentukan indikatornya dan telah diubah menjadi pernyataan yang akan diisi responden dapat mengukur variabel itu sendiri. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Kriteria pengujiannya yaitu:

H_0 diterima apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid)

H_0 ditolak apabila $r_{statistik} \leq r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan tidak valid)

Cara menentukan R_{tabel} pada SPSS 26 adalah dengan melihat Df atau derajat kebebasan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka dikatakan valid, begitupun sebaliknya. (Janna, 2021).

Uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden yang telah peneliti dapatkan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Dimana uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu instrumen yang terdapat pernyataan atau pertanyaan yang akan memuat sebuah indikator. Jadi inti dari uji reliabilitas merupakan jawaban responden yang telah peneliti dapatkan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu sehingga responden tidak asal-asalan menjawab kuesioner yang telah diberikan. Pengujian reliabilitas akan dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, sehingga jika skor atau nilainya *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 (*Cronbach Alpha* $> 0,6$) maka akan disimpulkan sebuah variabel/konstruk yang akan digunakan instrument dapat dinyatakan reliabel (Nunnally, 1967).

Uji Asumsi Klasik

➤ Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan ketentuan, sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka, hipotesis diterima karena data tersebut berdistribusi secara normal.
2. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

➤ Uji Heteroskedastisitas, bertujuan untuk menilai apakah variasi dari residu antar observasi berbeda. Fenomena heteroskedastisitas dapat terdeteksi menurut Sugiyono (2018), heteroskedastisitas didefinisikan sebagai ketidaksetaraan varians variabel dalam suatu model yang seharusnya konstan. Penelitian ini akan memanfaatkan uji glejser sebagai dasar pengambilan keputusan, dengan fokus pada evaluasi probabilitas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka, hipotesis diterima karena data tersebut Tidak ada Heteroskedastisitas.
2. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka, hipotesis ditolak karena data ada Heteroskedastisitas. (Sahir, 2022)

➤ Uji Linearitas bertujuan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Dasar yang digunakan sebagai patokan pengambilan keputusan adalah kriteria evaluasinya adalah keberlanjutan linearitas data dapat disimpulkan jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau jika probabilitas kurang dari 0,05 pada nilai Sig (0,05 Sig). Jika nilai Sig ($> 0,05$) dapat dianggap bahwa model regresi bersifat linear.

Analisis Regresi Linier sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Tahapan pengujian regresi sederhana diantaranya:

1. Menentukan hipotesis penelitian dan hipotesis statistik (H_0 dan $H \neq 0$),
2. Menentukan tingkat signifikansi dan daerah penerimaan/penolakan, $\alpha = 5\%$
Tolak H_0 jika nilai sig $> 0,05$ Terima H_0 nilai sig $< 0,05$
3. Serta membuat hasil perhitungansederhana:
 - a. Persamaan
 - b. Uji Signifikansi
 - c. Koefisien Determinasi

Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

- d. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut dasar analisis yang digunakan pada uji t:
- e. Perbandingan t hitung dengan t tabel
- f. Jika nilai signifikansi $|t \text{ hitung}| \leq t \text{ table}$, (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- g. Jika nilai signifikansi $|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel}$, (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang akan diterapkan adalah analisis data statistik kuantitatif, yang merujuk pada informasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Data yang terhimpun akan disusun dalam tabel dan dihitung persentasenya (Solot, 2016: 42).

Dalam teknik analisis data ini, akan digunakan perhitungan melalui program komputasi SPSS 22 (*Statistical Package for Social Science*) yang bertujuan untuk memfasilitasi pemrosesan dan perolehan data statistik dengan akurat. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah mengolahnya melalui serangkaian tahapan yaitu sebagai berikut:

Editing/Pengeditan

Proses editing yakni memeriksa kembali berkas-berkas data yang telah terkumpul sehingga keseluruhan berkas itu dapat diketahui dan dinyatakan baik, sehingga dapat disiapkan untuk proses berikutnya.

Tabulasi

Yakni mentabulasikan atau memindahkan jawaban-jawaban responden ke dalam tabulasi atau tabel yang kemudian dicari untuk dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian studi lapangan yang dimulai dari statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian (meliputi gambaran umum responden, variabel penelitian, uji alat ukur dan sampai pada uji asumsi klasik). Diuji secara statistik dengan menggunakan program pengolahan data SPSS versi. 26.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan beragam latar belakang yang dimiliki responden itu sendiri. Karakteristik ini untuk melihat responden memiliki *background* seperti apa. Oleh karena itu dalam penelitian ini *background* responden difokuskan pada jenis kelamin, usia, status pekerjaan dan status pendidikan. Hasil yang didapat akan diuraikan dalam tabel dan pembahasan singkat dibawah:

Tabel 4.1

Karak- teristik Respon- den	Variabel Karak- teristik	Jumlah Respon- den	Presen- tase
Jenis Kelamin Usia	Laki-Laki	34	45%
	Perempuan	41	55%
	16-20	24	32%
	21-25	25	33%
	26-30	5	7%
	31-35	6	8%
	36-40	9	12%
Pekerjaan	>41	6	8%
	Pelajar	9	12%
	Mahasiswa	35	47%
	Pegawai Lainnya	23 8	31% 10%
Pendi- dikan	SMP	9	12%
	SMA	41	55%
	Sarjana	24	32%
	Lainnya	1	1%

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, penelitian ini menggunakan responden sebanyak 75 sampel yang diambil random kepada seluruh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bengkayang. Dari hasil yang telah diperoleh, dapat dilihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin perempuan sebanyak 55% dan sisanya laki-laki sebanyak 45%. Ini menunjukkan dikalangan pemustaka, yang lebih banyak datang ke perpustakaan dan mengakses fasilitas di perpustakaan lebih banyak dilakukan oleh perempuan.

Sedangkan pada tabel usia dapat diketahui bahwa dari segi usia keseluruhan 75 responden yang diambil secara random, yang berusia 21-25 tahun menempati jumlah terbesar, yaitu sebanyak 25 responden atau sebesar 33%.

Serta pada bidang pekerjaan memberikan gambaran bahwa jenis pekerjaan yang terambil sebanyak 75 responden di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bengkayang. Berdasarkan data di atas dapat kita lihat bahwa pemustaka dengan jenis pekerjaan Mahasiswa dengan 47% menempati urutan tertinggi, diikuti dengan Pegawai 31%, Pelajar dengan 12%, serta status pekerjaan Lainnya 10%. Dapat kita katakan bahwa pemustaka dengan jenis pekerjaan mahasiswa, pegawai, pelajar dan lainnya lah yang paling sering datang dan mengakses layanan sirkulasi pada perpustakaan.

Kemudian pada status pendidikan yang terambil sebanyak 75 responden secara random, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bengkayang. Berdasarkan data yang terkumpul ternyata yang paling banyak yaitu pemustaka yang berpendidikan SMA sebanyak 55%, diikuti Sarjana dengan 32%, serta SMP dengan 9% dan Lainnya paling sedikit dengan 1%. Hal ini dapat dikarenakan Pendidikan SMA lebih bertujuan untuk mencari informasi terkait tugas yang telah diberikan, serta untuk mengembangkan keterampilan literasi.

Statistik deskriptif

Statistika deskriptif merupakan metode untuk mengumpulkan, menggolongkan, dan menganalisis data yang berupa angka untuk memberikan informasi atau keterangan yang berguna. Berdasarkan hasil perhitungan persentase atau rata-rata untuk setiap pernyataan dari kedua variabel, yaitu variabel layanan sirkulasi (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) yang memiliki

sejumlah pernyataan, sehingga dapat di simpulkan bahwa dengan membuat tabel ringkasan hasil analisis statistik deskriptif. sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil analisis deskriptif layanan sirkulasi

Skor	Kriteria	Frekuensi	Presentase
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Baik	3	4%
1,81 < x ≤ 2,60	Tidak Baik	0	0%
2,61 < x ≤ 3,40	Cukup Baik	13	17%
3,41 < x ≤ 4,20	Baik	26	35%
4,21 < x ≤ 5,00	Sangat Baik	33	44%
Total		75	100%

Sumber: Data Olahan, 2023

Pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa 4% yang menjawab sangat tidak baik, 0% menjawab tidak baik, sedangkan cukup baik sebanyak 13 orang atau 17%, yang menjawab baik sebanyak 26 orang atau 35%, dan yang menjawab sangat baik adalah sebanyak 33 orang atau 44%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pada kriteria sangat baik mendapatkan persentase paling tinggi sebanyak 44%, yang dapat diartikan bahwa pemustaka merasa petugas pada layanan sirkulasi selalu membantu untuk memberikan pelayanan yang baik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Tabel 4.3
Indikator layanan sirkulasi

Indikator	Mean	Keterangan
P1	3.89	Baik
P2	4.07	Baik
P3	4.12	Baik
P4	3.92	Baik
P5	3.97	Baik
P6	3.92	Baik
P7	4.08	Baik
P8	4.07	Baik
P9	4.05	Baik
P10	3.91	Baik
Total	4.00	Baik

Sumber: Data Olahan, 2023

Dari table 4.3 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata paling tinggi sebesar 4.12, sehingga dapat dikategorikan “baik”. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pemustaka merasa petugas pada layanan sirkulasi selalu membantu untuk memberikan pelayanan yang baik. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa total rata-rata dari semua indikator mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.00, yang menandakan bahwa layanan sirkulasi dapat dikategorikan "baik". Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa layanan sirkulasi mampu memberikan pelayanan yang baik, kepada pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Tabel 4.4

Hasil analisis deskriptif Kepuasan Pemustaka

Skor	Kriteria	Frekuensi	Presentase
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Puas	3	4%
1,81 < x ≤ 2,60	Tidak Puas	1	1%
2,61 < x ≤ 3,40	Cukup Puas	14	19%
3,41 < x ≤ 4,20	Puas	35	47%
4,21 < x ≤ 5,00	Sangat Puas	22	29%
Total		75	100%

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat 4% menjawab sangat tidak puas, 1% menjawab tidak puas sedangkan 14 orang atau 19% menjawab cukup puas, serta 35 orang atau 47% menjawab puas, dan yang menjawab sangat puas sebesar 29% atau 22 orang. Sehingga diperoleh nilai tertinggi sebesar 47%, pemustaka yang merasa sangat puas dengan fasilitas yang tersedia di layanan sirkulasi pada Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Tabel 4.5
Indikator kepuasan pemustaka

Indikator	Mean	Keterangan
P1	3.97	Puas
P2	3.97	Puas
P3	4.00	Puas
P4	3.93	Puas
P5	3.97	Puas
P6	4.00	Puas
P7	3.99	Puas
P8	4.09	Puas
P9	3.97	Puas
P10	3.96	Puas
Total	3.99	Puas

Sumber: Data Olahan, 2023

Dari tabel 4.5 terlihat bahwa rata-rata paling tinggi sebesar 4.09, oleh karena itu indikator tersebut dapat dikategorikan “Puas”. Ini berarti pemustaka merasa puas dengan fasilitas yang tersedia pada layanan sirkulasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, keseluruhan dari indikator di atas mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.99, hal ini berarti masuk kedalam kategori “Puas”. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka memberikan penilaian positif atau rasa puas terhadap terhadap fasilitas layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Tabel 4.6
Analisis Layanan Sirkulasi & Kepuasan Pemustaka

No	Variabel	Rata-rata	Keterangan
1.	Layanan Sirkulasi	4.00	Puas
2.	Kepuasan Pemustaka	3.99	Puas
	Rata-rata	4.00	Puas

Sumber: Data Olahan, 2023

Pada tabel 4.6 diperoleh bahwa rata-rata skor tertinggi pada layanan sirkulasi dengan nilai 4.0, ini menunjukkan bahwa layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang memiliki kriteria baik dengan rentang skor 3,41 < x ≤ 4,20. Ini berarti pemustaka merasakan hal yang baik, setelah menggunakan atau berkunjung pada layanan sirkulasi.

Sedangkan skor sebesar 3.99 diperoleh pada tingkat kepuasan, ini berarti padatingkat kepuasan

pemustaka mendapatkan skor $3,41 < x \leq 4,20$ yang mendapatkan kriteria puas.

Sehingga didapatkan skor rata-rata pada layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka itu sebesar 4.00. Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi memiliki dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapat lapangan valid dan reliabel atau tidak. Pengujian ini menggunakan aplikasi SPSS sehingga mengetahui atau memastikan apakah kuesioner yang sudah disusun dan juga diisi oleh responden dapat mengukur apa yang seharusnya diukur antara data yang sesungguhnya dengan yang akan dilaporkan.

Pada pengujian ini menggunakan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukursah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau alat ukur yang digunakan. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jumlah variabel yang akan diuji yaitu dua, variabel X dan variabel Y. Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan *bivariate pearson*.

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
(X)	X1	0.907	0.224	Valid
	X2	0.847	0.224	Valid
	X3	0.846	0.224	Valid
	X4	0.830	0.224	Valid
	X5	0.907	0.224	Valid
	X6	0.860	0.224	Valid
	X7	0.867	0.224	Valid
	X8	0.856	0.224	Valid
	X9	0.906	0.224	Valid
	X10	0.907	0.224	Valid
(Y)	Y1	0.890	0.224	Valid
	Y2	0.876	0.224	Valid
	Y3	0.860	0.224	Valid
	Y4	0.870	0.224	Valid

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
	Y5	0.912	0.224	Valid
	Y6	0.866	0.224	Valid
	Y7	0.803	0.224	Valid
	Y8	0.900	0.224	Valid
	Y9	0.905	0.224	Valid
	Y10	0.903	0.224	Valid

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan dua variabel sebagai fokus, dengan setiap variabel memiliki rata-rata 10 item pertanyaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai r hitung dari masing-masing item pertanyaan pada kedua variabel, baik yang bersifat independen maupun dependen, secara konsisten lebih besar daripada nilai r tabel yang digunakan sebagai acuan statistic, maka dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menilai kuesioner yang menjadi indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dianggap reliabel apabila respons individu terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebuah variabel dianggap reliabel jika memberikan hasil yang dapat diandalkan *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Layanan Sirkulasi	0,965	0,6	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0,967	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.8, uji reliabilitas diatas, semua variabel yang diukur menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Variabel layanan sirkulasi memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,965, sedangkan variabel kepuasan pemustaka memiliki *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967. Semua nilai ini menunjukkan bahwa

variabel-variabel tersebut dapat diandalkan dalam mengukur konstruk yang diinginkan. Adapun untuk menentukan instrumen reliabel atau tidak ialah angka reliabilitas *cronbach alpha* melebihi angka 0,6, sehingga instrument tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.

Selain itu, berdasarkan item standar, nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel juga tetap tinggi. Variabel layanan sirkulasi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,965, sedangkan variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan pada setiap item variabel juga konsisten dan akurat. Dengan demikian, berdasarkan analisis hasil reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach's*, dapat disimpulkan bahwa variabel (Layanan Sirkulasi dan Kepuasan Pemustaka) dianggap reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi apakah data yang digunakan mengalami pelanggaran terhadap asumsi klasik atau tidak. Dalam pengujian asumsi ini, terdapat tiga uji yang diterapkan, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Hasil dari 3 uji yang digunakan adalah:

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah distribusi variabel pengganggu atau residual dalam suatu model regresi bersifat normal. Metode uji normalitas dapat diterapkan untuk menguji apakah distribusi residual memenuhi asumsi normalitas dalam konteks model regresi adalah Kolmogorov-Smirnov (KS).

Tabel 4.9

Hasil Pengujian Normalitas

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>Asymp.Sig</i>	Kriteria	Keterangan
0,154	0,145	>0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh pada *Asym. Sig* sejumlah 0,145 menunjukkan bahwa nilai *asym. sig* 0,145 lebih besar daripada 0,05. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa data dapat dianggap berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidakseragaman varians dalam residual atau pengamatan lain dalam model regresi, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Namun, dalam penelitian ini, digunakan suatu pendekatan atau cara tertentu untuk menentukan keberadaan heteroskedastisitas dalam model regresi uji glejser.

Tabel 4.10

Hasil pengujian Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig.</i>	Kriteria	Keterangan
Layanan Sirkulasi	0,164	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukan bahwa pengujian ini dengan menerapkan metode uji Glejser, dapat dilihat bahwa nilai *Sig* pada variabel layanan sirkulasi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Dasar pengambilan keputusan dilihat dari nilai probabilitas *Sig.>0,05* maka data dikatakan linear.

Tabel 4.11

Hasil Pengujian Linearitas

Variabel	Kriteria	<i>Sig.</i>	Keterangan
Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka	>0,05	0,992	Terdapat Hubungan Yang Linear

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukan bahwa nilai *sig.* Berdasarkan hasil pengujian linearitas yang menunjukkan nilai 0,992, yang lebih besar daripada 0,05, dapat disimpulkan

bahwa terdapat keterkaitan linear antara layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan dapat kita lihat dari jumlah nilai sig. Jika nilai Sig.<0,05 berarti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sehingga koefisien determinasi dapat diketahui seberapa besar kontribusi variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dan hasilnya dalam bentuk persentase.

Tabel 4.12

Hasil pengujian Analisis Regresisederhana

Variabel	Nilai F	Sig.	Keterangan
Layanan Sirkulasi	788,534	0,000	Terdapat Pengaruh antara
Kepuasan Pemu staka			Kedua Variabel

Sumber: Data Olahan, 2023

Tabel 4.13

Hasil pengujian Analisis Regresi Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,957a	0,915	0,914	2.484

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 dari informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar 788,534 dengan tingkat signifikansi 0,000, < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel partisipasi, atau dengan kata lain, menunjukkan adanya pengaruh variabel layanan sirkulasi (X) terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y). Sedangkan pada tabel 4.13 nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,915 persen. Yang artinya 91,5 persen layanan sirkulasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang. Serta sisanya sebesar 8,5 persen kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Bengkayang disebabkan faktor lain. Contohnya seperti lomba yang diadakan,

informasi melalui media sosial, layanan keliling dan lainnya.

Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis yang didasarkan pada penelitian yang sudah ada. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t.

Tabel 4.14

Hasil Pengujian Hipotesis Parsial T (Uji t)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Layanan Sirkulasi	28,081	0,000	Signifikan

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.14, di atas dapat kita lihat bahwa dengan nilai t hitung sebesar 28,081 > t tabel 1,665, dan signifikansi < dari 0,05 yaitu 0,000, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X, yaitu layanan sirkulasi, terhadap variabel Y yaitu kepuasan pemustaka.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa layanan sirkulasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Ini menggambarkan bahwa semakin baik layanan sirkulasi perpustakaan maka akan semakin tinggi rasa puas pemustaka untuk menggunakan layanan pada perpustakaan yang akan berakibat pada meningkatnya rasa kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perpustakaan harus terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pemustaka. Layanan sirkulasi merupakan salah satu bagian perpustakaan yang paling sering dan banyak dikunjungi sehingga cara untuk meningkatkan kepuasan pemustaka yaitu dengan terus mengembangkan pelayanan yang tersedia pada perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat hubungan pengaruh antara layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka. Layanan sirkulasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan. Perbaikan pelayanan pada layanan sirkulasi dapat dilakukan secara bertahap.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner analisis pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka, maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas dengan pelayanan

yang diberikan pada layanan sirkulasi pada DINPERSIP di Kabupaten Bengkayang.

Sehingga pada analisis layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka berhasil menarik perhatian pemustaka dengan nilai skor rata-rata 4.00, berada dalam kategori “puas”. Dimana pemustaka merasa puas dengan apa yang tersedia pada layanan sirkulasi, serta dapat digunakan dengan baik oleh para pemustaka.

Indikator layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pemustaka sangat baik, serta pemustaka merasa sangat puas dengan segala pelayanan yang tersedia pada layanan sirkulasi.

Saran

1. Meningkatkan pelayanan dan kinerja para pegawai perpustakaan dengan pelatihan khusus terkait bagaimana memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pemustaka atau pengunjung yang datang pada perpustakaan
2. Meningkatkan fasilitas pada layanan sirkulasi baik itu ruang baca, teknologi terkini, sarana maupun prasarana seperti komputer, Wi-Fi gratis, serta lain sebagainya.
3. Menambah koleksi bahan pustaka terbaru agar menarik minat dan memikat pemustaka untuk lebih sering ke DINPERSIP Kabupaten Bengkayang.
4. Meningkatkan layanan unit sirkulasi agar lebih cepat dalam melakukan proses peminjaman buku atau pengembalian buku.
5. Meningkatkan kembali proses peminjaman buku pada layanan sirkulasi agar tidak mengalami banyak hambatan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka dapat ditingkatkan. Dengan meningkatnya kepuasan pemustaka maka layanan sirkulasi yang diberikan akan lebih baik, baik dalam segi fasilitas, pelayanan yang diberikan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Asadi, R. N. (2018). *Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara. Doctoral dissertation.*

Sulawesi Tenggara: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Azwar, S. (2005). *Tes prestasi dan pengukuran prestasi belajar*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Basuki, S. (2005). Asal usul serta fungsi Perpustakaan Nasional Visi Pustaka., (p. Vol. 7 No. 1).
- Danial, & Warsiah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, (80). Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Fetty. (2014). *Pengertian Perpustakaan Keliling*.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hendarwati, W. P., & Haniati, U. (2018). Analisis Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai. (pp. Vol.1, No.1, 62-74). *Journal Net. Library and Information*.
- Hermawan, A. (2017). Pengaruh Word of Mouth terhadap Minat Berkunjung Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Salatiga. (pp. Vol.3, No.1, 57-79). Salatiga: Lentera Pustaka: *Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*.
- Hirawati, H. (2015). *Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru. Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Artikel Statistik yang Benar. Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad*.
- Lasa, H. S. (1993). *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Lestari, D. E. (2020). *Upaya Pengelolaan Perpustakaan Umum Dalam Meningkatkan Minat Baca (Suatu Studi Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Malang)*. (pp. Vol.2, No.2). *Jurnal Maharsi*.
- Mathar, M. Q. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.

- Ningsih, R. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nunnally, J. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nur Wicaksono, D., & Ganggi, R. I. (2019). Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015. (pp. Vol. 8, No.3). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.
- Qalyubi, S. (2017). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayu, L. (2015). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Riana, M. D. (2019). Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Vol.8, No.2, 65. YOGYAKARTA: Jurnal Hanata Widya*.
- Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Roscoe, J. (1975). *Fundamental Research Statistic for the Behavioral Sciences*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Rusina, S. P. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Saadah, R. H. (2018). Pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa uin sunan ampel surabaya.
- Sahir, S. H. (2022). Buku ini ditulis oleh Dosen Universitas Medan Area. Medan: Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang.
- Solot, S. (2016). *Analisis Kebutuhan Pemustaka dan Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur*. Makassar: Doctoral Dissertations, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sugiyono. (2003). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutarno, N. S. (2006). *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Taqwa, M. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm*. Gowa: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-undang. (2007). *Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Utama., N. U. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang*. (pp. Vol.7, No.1). *E-Journal Equilibrium Manajemen*.
- Widiasa, I. K. (2014). *Manajemen perpustakaan sekolah*. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*.
- Yuniyar, R. (2021). *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. (pp. Vol.7, No.1). *Jurnal Ilmiah Kependidikan*.