

## PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR

**Dela Karliza<sup>1</sup>, M. Haviz<sup>2</sup>, Cut Afrina<sup>3</sup>**  
*Institut Agama Islam Negeri Batusangkar<sup>123</sup>*  
Email: [dkz.dela@gmail.com](mailto:dkz.dela@gmail.com)<sup>1</sup>

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Diterima: 18/1/2022

Disetujui: 28/1/2022

Dipublikasikan: 1/2/2022

**Kata Kunci:**

1. Persepsi Pemustaka
2. Layanan Prerpustakaan

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar”. Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebar angket kepada 55 responden yang menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar ini memperoleh hasil bahwa pada variabel persepsi pemustaka memiliki nilai skor rata-rata 3,22, variabel layanan perpustakaan memiliki skor rata-rata 3,17 dan skor rata-rata keseluruhan 3,19 dengan rentang skor antara 0-4. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar adalah baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *correlation coeficient* sebesar 0,804, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara persepsi pemustaka dengan layanan perpustakaan.

---

### *LIBRARIAN COMPETENCIES AS INFORMATION ENTREPRENEUR (INFOPRENEUR) IN LIBRARY*

---

**Keyword:**

1. User Perception
2. Library Service

**ABSTRACT:**

*This research entitled “User Perception Towards Services At Library Of IAIN Batusangkar”. The purpose of this research is to find out how the user’s perception of IAIN Batusangkar Library Services. The method used in this research is descriptive quantitative method. Researcher collected data by distributing questionnaires to 55 respondents who became the research sample. The result of research on user’s perception of IAIN Batusangkar library services obtained that the user perception variable had an average score of 3.22, the library variable had an average score of 3.17 and total average score of 3.19 with score range between 0-4. So it can be said that the user’s perception of IAIN Batusangkar library services is good. Hypothesis test results show that the significance value is  $0.000 < 0.05$  with a correlation coefficient value of 0.804, so it can be said there is a positive relationship between user perception and library services.*



Copyright©2019

## A. PENDAHULUAN (*INTRODUCTION*)

Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang memiliki peranan penting dalam pelestarian informasi, baik itu pengumpulan, pengelolaan maupun penyebarluasan informasi sehingga dapat diterima dan dinikmati oleh pemustakanya. Menurut UU No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwasannya perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Secara umum perpustakaan memiliki makna sebagai suatu tempat yang mana didalamnya terdapat kegiatan menghimpun, mengolah dan menyebarkan (pelayanan) segala jenis informasi, baik informasi dalam bentuk tercetak maupun yang terekan kedalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, *tape recorder*, video, komputer, dan lain-lain (Yusuf dan Suhendar, 2005).

Beragamnya jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka menyebabkan timbulnya beragam jenis perpustakaan. Beberapa jenis perpustakaan diantaranya adalah Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah/Madrasah, Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan Khusus. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga teknis yang memiliki tugas sebagai pendukung lembaga induknya, yaitu melayani civitas akademika dan masyarakat pemakai disekitarnya, yang sesuai dengan Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Rodin, 2015).

Perpustakaan IAIN Batusangkar merupakan salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang berdiri di lingkungan IAIN Batusangkar. Sistem layanan yang digunakan di Perpustakaan IAIN Batusangkar adalah sistem layanan *open acces* (layanan terbuka) dimana pemustaka dapat menelusur, memilih dan mengambil koleksi yang diinginkan secara langsung. Prosedur layanan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah menggunakan sistem Automasi dimana petugas melaukan *scan barcode* terhadap kartu anggota dan koleksi yang ingin di pinjam dan dikembalikan. Dengan adanya sistem layanan yang terautomasi tersebut tentunya dapat lebih memudahkan pustakawan dan pengunjung dalam melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Suatu Perpustakaan perguruan tinggi dituntut agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka, karena dengan memberikan layanan yang baik akan memungkinkan pemustaka dapat menemukan informasi yang dicarinya dengan lebih tepat dan cepat. Selanjutnya layanan perpustakaan juga akan mempengaruhi citra perpustakaan tersebut di mata pemustaka, dengan adanya layanan yang baik dan memuaskan pemustaka maka akan memberikan kesan yang baik bagi pemustaka, begitu pula sebaliknya.

Menurut Hartono (2016), terdapat empat unsur dalam pelaksanaan layanan perpustakaan, yaitu: 1) fasilitas, Pelaksanaan layanan perpustakaan mestinya disertai dengan adanya fasilitas yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai, sehingga tujuan dan fungsi dari perpustakaan tersebut dapat terpenuhi; 2) koleksi, merupakan unsur utama dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang keberadaannya harus dibina, dirawat, dan diatur secara tepat sehingga akan memudahkan pemustaka ketika mencari koleksi; 3) pustakawan, merupakan salah satu unsur penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan perpustakaan, jadi dituntut untuk dapat cekatan, terampil, ramah, rajin, cepat tanggap, berwawasan luas, dan siap membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan; 4) Pemustaka, merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda, untuk itu pustakawan dituntut untuk mampu mengenali kebutuhan pemustakanya.

Adapun persepsi menurut Martini dan Farida (2010) adalah proses pemberian makna kepada informasi sensoris yang diterima oleh seseorang atau individu. Melalui persepsi individu dapat mengetahui dan memahami dunia luar. Menurut Walgito (2004) proses persepsi diawali oleh proses pengindraan, yang merupakan proses penerimaan stimulus oleh individu melalui alat indra. Selanjutnya, setelah proses pengindraan stimulus diteruskan hingga proses persepsi.

Menurut Robbins (2003) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu pelaku persepsi, target dan situasi. Sedangkan menurut Walgito (2004) beberapa faktor persepsi diantaranya adalah objek yang dipersepsi, alat indra dan perhatian. Berdasarkan uraian diatas, tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

## **B. KAJIAN TERDAHULU (*PREVIOUS FINDINGS*)**

Pembahasan mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan ini tentunya sudah banyak dikaji dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga dan Syane Harinda dalam e-journal “Acta Diurna” pada tahun 2016 yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado”. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi dilihat dari lima indikator yaitu: rasa puas pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi; kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan bimbingan, pengawasan serta petunjuk; tanggapan pemustaka terhadap koleksi referensi; tanggapan pemustaka terhadap kemampuan petugas dalam memberikan layanan; serta tanggapan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan referensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima indikator persepsi pemustaka tersebut, terlihat kepuasan pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan cukup baik dan pemustaka merasa cukup puas. Hal ini terlihat dari petugas yang sangat mengutamakan kepentingan pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Adapun tanggapan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan referensi juga cukup baik. Sementara di sisi lain indikator mengenai sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan bimbingan masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi, begitu pula pada indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat perlu ditingkatkan lagi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan berada pada fokus penelitiannya. Pada penelitian terdahulu terfokus pada persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan referensi, sementara penelitian yang peneliti lakukan membahas mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara umum. Adapun persamaannya ada pada metode penelitian, yaitu menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Didik Prata Wijaya dalam Jurnal Perpustakaan Pertanian pada tahun 2019 yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi”. Penelitian ini

membahas mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dilihat dari indikator staf layanan, koleksi yang terkandung dalam layanan dan fasilitas layanan perpustakaan.

Hasil penelitian penelitian dapat diketahui bahwa pada tiga indikator layanan tersebut, pada indikator staf layanan perpustakaan (SDM) didapatkan hasil persepsi pemustaka terhadap SDM perpustakaan berada dalam kategori baik, pustakawan dapat bersikap baik dan sopan dalam memberikan layanan serta mau membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Pada indikator koleksi perpustakaan diketahui persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan berada pada kategori baik. Adapun pada indikator fasilitas layanan didapatkan hasil penelitian bahwa persepsi pemustaka terhadap fasilitas layanan perpustakaan berada pada kategori cukup baik. Namun pada indikator fasilitas masih perlu untuk diperbaiki mengenai tata letak ruangan agar pemustaka merasa nyaman beraktivitas dipergustakaan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada objek kajian dan variabel penelitian. Pada penelitian terdahulu membahas mengenai persepsi pemustakan terhadap layanan di Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi dengan menggunakan variabel tunggal, yaitu layanan perpustakaan dengan tiga indikator layanan. Adapaun peneliti membahas mengenai persepsi pemustaka teradap layanan di perpustakaan IAIN Batusangkar dengan menggunakan dua variabel, yaitu variabel persepsi pemustaka dan variabel layanan perpustakaan.

### **C. METODOLOGI PENELITIAN (*RESEARCH METHODOLOGY*)**

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

Pemustaka yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan penyebaran angket/kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan skala likert

dimana skala ini mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Pada skala likert ini diberikan 4 pernyataan dengan penilaian sebagai berikut,

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

Untuk memudahkan interpretasi data, data yang telah diolah dari skala likert selanjutnya dianalisis berdasarkan nilai rata-rata sebagai berikut:

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

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN (*RESULTS AND FINDINGS ANALYSIS*)

### 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

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

**TABEL 1**  
**HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN**

No	No Soal	r-hitung	No	No soal	r-hitung	N	r-tabel
1	X1	0,655	15	Y7	0,707	30	0,361
2	X2	0,772	16	Y8	0,779	30	0,361
3	X3	0,739	17	Y9	0,642	30	0,361
4	X4	0,719	18	Y10	0,558	30	0,361
5	X5	0,595	19	Y11	0,634	30	0,361

6	X6	0,897	20	Y12	0,782	30	0,361
7	X7	0,604	21	Y13	0,638	30	0,361
8	X8	0,683	22	Y14	0,862	30	0,361
9	Y1	0,675	23	Y15	0,699	30	0,361
10	Y2	0,707	24	Y16	0,807	30	0,361
11	Y3	0,480	25	Y17	0,872	30	0,361
12	Y4	0,523	26	Y18	0,885	30	0,361
13	Y5	0,623	27	Y19	0,767	30	0,361
14	Y6	0,800	28	Y20	0,798	30	0,361

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

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

Adapun hasil uji reliabilitas yang terhadap variabel X dan variabel Y diperoleh hasil sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN**

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

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

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

## 2. Hasil Uji Hipotesis

Dari hasil uji hipotesis menggunakan uji non parametrik korelasi spearman rank mendapatkan hasil sebagai berikut:

**TABEL 3**  
**HASIL UJI HIPOTESIS DENGAN CORRELATIONSPEARMAN RANK**

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

Sumber: hasil olah data SPSS pada bulan Agustus 2021

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

## 3. Analisis Variabel Persepsi Pemustaka

Indikator pelaku persepsi, membahas mengenai pemahaman pemustaka terhadap sistem layanan, pengetahuan cara mengakses informasi di perpustakaan, dan pemanfaatan fasilitas dan layanan perpustakaan dengan baik. Dari hasil penelitian mengenai pemahaman pemustaka terhadap sistem layanan perpustakaan memperoleh skor rata-rata 3,23 (baik). Mengenai pengetahuan pemustaka terhadap cara mengakses informasi di perpustakaan memperoleh skor rata-rata 3,23 (baik). Mengenai pemanfaatan segala layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik memperoleh skor rata-rata 3,27 (sangat baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator pelaku persepsi adalah 3,24 (baik).

Indikator target, membahas mengenai apakah layanan yang tersedia sesuai dengan harapan, fasilitas dan sarana prasarana membantu dalam penelusuri informasi, serta layanan yang memudahkan dalam menelusuri informasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai layanan yang tersedia sesuai dengan harapan memperoleh skor rata-rata 3,03 (baik). Mengenai fasilitas dan sarana prasarana perpustakaan membantu dalam penelusuran

inoformasi memperoleh skor rata-rata 3,18 (baik). Mengenai layanan yang tersedia memudahkan dalam penelusuran informasi memperoleh skor rata-rata 3,16 (baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator target tersebut adalah 3,12 (baik).

Indikator situasi, mengenai kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan. Dari hasil penelitian dapat diketahui pernyataan mengenai perasaan nyaman ketika berada di perpustakaan memperoleh skor rata-rata 3,29 (sangat baik). Mengenai ruangan yang tenang dapat membuat konsentrasi dalam mencari informasi memperoleh skor rata-rata 3,32 (sangat baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator situasi adalah 3,30 (sangat baik).

#### **4. Analisis Variabel Layanan Perpustakaan**

Indikator prosedur layanan, mengenai sistem layanan yang memudahkan dalam pemanfaatan koleksi, proses pendaftaran anggota, dan proses peminjaman serta pengembalian koleksi perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pernyataan mengenai sistem layanan *open acces* memudahkan dalam memanfaatkan koleksi memperoleh skor rata-rata 3,2 (baik). Mengenai pendaftaran anggota baru yang tidak rumit dan mudah dipahami memiliki skor rata-rata 3,12 (baik). Pernyataan mengenai kemudahan proses peminjaman dan pengembalian koleksi memperoleh skor rata-rata 3,36 (sangat baik). Adapun nilai *grand mean* pada indikator prosedur layanan adalah 3,22 (baik).

Indikator waktu, mengenai kecepatan peminjaman dan pengembalian koleksi, serta waktu pelaksanaan layanan. Dari hasil penelitian diketahui pernyataan mengenai sistem otomasi membuat peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat memperoleh skor rata-rata 3,27 (sangat baik). Mengenai kesesuaian jam buka dan tutup layanan memperoleh skor rata-rata 3,32 (sangat baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator waktu adalah 3,29 (sangat baik).

Indikator pustakawan, mengenai kemampuan, sikap dan inisiatif pustakawan. Dari hasil penelitian diketahui pernyataan mengenai kemampuan pustakawan dalam menjawab informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka memperoleh skor rata-rata 3,14 (baik). Mengenai pernyataan pustakawan yang bersikap ramah memperoleh skor rata-rata 3,2 (baik). Pernyataan mengenai

inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka memiliki skor rata-rata 3,03 (baik). Adapun nilai *grand mean* pada indikator pustakawan adalah 3,12 (baik).

Indikator fasilitas, mengenai tempat penitipan barang, fasilitas komputer dan jaringan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pernyataan mengenai tempat penitipan barang yang memadai memperoleh skor rata-rata 3,18 (baik). Mengenai pernyataan fasilitas komputer membantu dalam penelusuran informasi memperoleh skor rata-rata 3,23 (baik). Adapun pernyataan mengenai jaringan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka memperoleh skor rata-rata 3,23 (baik). Sedangkan nilai *grand mean* dari indikator fasilitas adalah 3,21 (baik).

Indikator koleksi, mengenai ketersediaan koleksi dan kondisi koleksi perpustakaan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pernyataan mengenai koleksi yang tersedia lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan memperoleh skor rata-rata 2,94 (baik). Mengenai pernyataan koleksi yang tersedia dalam keadaan baik atau tidak rusak memperoleh skor rata-rata 3,10 (baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator koleksi adalah 3,02 (baik).

Indikator produk layanan, mengenai layanan yang tersedia dipergustakaan IAIN Batusangkar. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pernyataan mengenai layanan katalog membantu dalam mencari koleksi memperoleh skor rata-rata 3,16 (baik). Mengenai penerapan sistem denda pada layanan sirkulasi yang sesuai ketentuan memperoleh skor rata-rata 3,25 (baik). Pernyataan mengenai layanan referensi membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan memperoleh skor rata-rata 3,2 (baik). Mengenai peran *user education* dalam memberikan pemahaman pemustaka memperoleh skor rata-rata 3,21 (baik). Mengenai kebermanfaatan layanan Bi corner dalam menambah sumber informasi memperoleh skor rata-rata 3,2 (baik). Pernyataan mengenai kebermanfaatan layanan minang corner dalam memberikan informasi minang kabau memperoleh skor rata-rata 3,18 (baik). Mengenai *e-library* memudahkan pencarian informasi memperoleh skor rata-rata 3,25 (baik). Adapun nilai *grand mean* dari indikator produk layanan adalah 3,20 (baik).

## 5. Pembahasan

Penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar. Data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 55 orang responden yang merupakan pengunjung perpustakaan IAIN Batusangkar. Jumlah pernyataan yang diajukan sebanyak 28 butir dengan hasil rekapitulasi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan sebagai berikut:

**TABEL 4**  
**REKAPITULASI PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR**

No	Indikator yang dinilai	Skor rata-rata	Kesimpulan
<b>Persepsi pemustaka</b>			
1	Pelaku persepsi	3,24	Baik
2	Target	3,12	Baik
3	Situasi	3,30	Sangat baik
<b>Grand mean</b>		<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
<b>Layanan perpustakaan</b>			
1	Prosedur layanan	3,22	Baik
2	Waktu	3,29	Sangat baik
3	Pustakawan	3,12	Baik
4	Fasilitas	3,21	Baik
5	Koleksi	3,02	Baik
6	Produk layanan	3,20	Baik
<b>Grand mean</b>		<b>3,17</b>	<b>Baik</b>

*Sumber: Data Primer diolah Bulan Agustus 2021*

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

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

Penilaian skor rata-rata persepsi pemustaka tersebut juga didukung oleh beberapa pernyataan dari pemustaka, yaitu sebagai berikut: Terkait mengenai situasi di perpustakaan IAIN Batusangkar sudah baik dan nyaman. Untuk sistem pelayanannya juga baik dan fasilitasnya juga baik, tetapi untuk fasilitas mungkin bisa dipergantikan lagi dan ditambah untuk komputernya, juga termasuk untuk fasilitas koleksinya, mungkin bisa ditambah untuk koleksi jurusan IPII. Semoga lebih baik lagi (Rika Asmiani). Sementara pendapat lain: Menurut saya situasinya

cukup nyaman dan tenang. Sistem pelayanan cukup memuaskan dan fasilitas yang diberikan juga bisa dimanfaatkan oleh pemustaka (Dewi mustasia).

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

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

#### **E. KESIMPULAN (CONCLUSION)**

Berdasarkan hasil penelitian layanan perpustakaan IAIN Batusangkar dapat dikategorikan baik dengan nilai skor rata-rata variabel layanan 3,17. Hal ini juga terlihat dari prosedur pelaksanaan layanan telah memiliki SOP yang mengatur jalannya tiap layanan di perpustakaan. Hasil perhitungan skor rata-rata variabel persepsi pemustaka adalah 3,22 dengan kriteria baik. Sedangkan nilai skor rata-rata variabel layanan perpustakaan adalah 3,17 yang berada pada kriteria baik. Adapun nilai total skor rata-rata persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah

3,19. Jadi kesimpulannya adalah persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan IAIN Batusangkar berada pada kriteria **Baik**.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Loho, A. M., Tabaga, A., & Harinda, S. (2016). Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *E-Journal "Acto Diurma,"* v(1), 1–9.
- Martini, N. A., & Farida, I. (2010). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan, 3*(1), 101–110.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, D. P. (2019). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian, 28*(2), 73–80.
- Yusuf, P. M., & Suhendar, Y. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (1st ed.). Jakarta: Kencana.