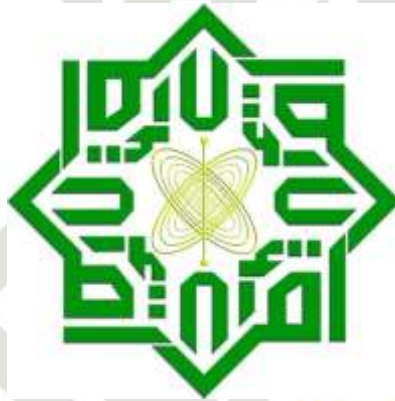




# TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU

## Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh:

**LIA HARYANTI**

**NIM. 11910320865**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1444 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru” yang disusun oleh Lia Haryanti NIM. 11910320865 dapat diterima dan disetujui dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Dzulhijjah 1444 H  
15 Juni 2023 M

Menyetujui

Ketua Prodi  
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 19700404 199603 2 001

Pembimbing

Dr. Yundri Akhyar, M.A  
NIP. 198008122009011015

UIN SUSKA RIAU

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru*”, yang ditulis oleh Lia Haryanti, NIM. 11910320865 telah diujikan dalam *Sidang Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 13 Juli 2023. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 30 Muharam 1444 H  
18 Juli 2023 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I



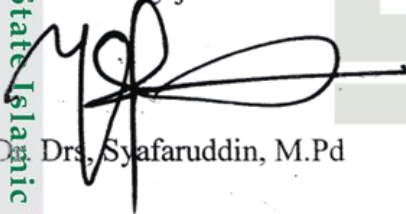
Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag

Penguji II



Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I

Penguji III



Drs. Syafaruddin, M.Pd

Penguji IV



Nunu Mahnun, S.Ag, M.Pd, Ph.D

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag.

NIP. 19650521 199402 1 001

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Haryanti  
 NIM : 11910320865  
 Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Batu Kundur, 14 Juli 2001  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersbut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan

Lia Haryanti  
 NIM. 11910320865



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* segala puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan”. Shalawat serta salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membina manusia dari alam kejahilan hingga menuju kealam yang penuh dengan keberkahan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Adapun tujuan dari disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas dan memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis tentunya tidak terlepas dari support orang-orang terdekat khususnya kepada orang tua, peneliti ucapkan terimakasih kepada ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendoakan dan mendukung puterinya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas ini dengan semaksimal mungkin. Tak lupa pula kepada kakak dan adik tercinta yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan kali ini peneliti juga ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Prof. Hj Helmiati, M.Ag Selaku Wakil Rektor I, Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd Selaku Wakil Rektor II, Prof. Edi, Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D selaku Wakil Rektor III dan pihak-pihak terkait yang telah memfasilitasi penulis dalam perkuliahan ini.
2. Dr. H. Kadar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zubaidah Amir MZ, M.Pd selaku Wakil Dekan II

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Konselaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak petunjuk dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini berlangsung.
5. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
6. Ibu Nadya Eka Safitri, M.Pd selaku Pustakawan SMA Negeri 12 Pekanbaru yang telah memberikan waktu dan tempat serta informasi dalam membantu mendampingi penulis selama penelitian dilakukan.
7. Kepada teman seperjuangan yakni Inda Srimawati, Durotun Nashikhah, Paramita Putri Darma, Febri Hayatunnupus, Selpiana, Gusmala, Agnes Ika Nigrum, Heiria Awalia, Rosmiati, dan Siti ramadhayanti yang telah mendukung penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.
8. Keluarga besar MPI angkatan 2019 khususnya kelas AP 'A19 yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta rasa kekeluargaan yang sangat luar biasa selama ini.
9. Kepada teman-teman KKN Selat Guntung yang tak dapat ditulis satu-satu namanya, terimakasih telah menjadi keluarga baru hingga saat ini.
10. Kepada teman-teman tercinta dari kosan Ummu Asna yang telah memberikan dukungan serta berbagi kebahagiaan tiap harinya.

Kami berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan mengenai perpustakaan. Akhir kata, kami mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan didalam skripsi ini dan kami siap untuk menerima kritik dan saran yang diberikan guna membangun perbaikan didalamnya. Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Pekanbaru, 18 Juli 2023



Lia Haryanti  
NIM. 11910320865



UIN SUSKA RIAU

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



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman”*

Alhamdulillah bersyukur atas rahmat dan karuniannya yang telah memberikan keberhasilan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi salah satu bagi hambamu untuk terus bersujud dan bersyukur kepada-mu. Shalawat serta salam tetap turunkan kepada insipasi sekaligus motivator yang terbaik di dunia yaitu baginda Rasulullah Saw. Terima kasih ya Rasulullah telah bertahan dalam menyebarkan ajaran dakwah yang engkau bawa dan engkau sebarkan di dunia, jika bukan karena keteguhan mu dalam mensyi'arkan dakwah mu mungkin Islam tak akan sampai kepada kami dan kejahilan masih terus berlanjut. Semoga kami merupakan termasuk golongan orang yang terpilih untuk berjumpa dengan mu sekaligus mendapatkan syafaat di akhirat nanti. Aamiinn,,,,

Karya ini saya persembahkan untuk keluarga saya dengan segenap rasa cinta, hormat dan bakti ku kepada ayahanda, ibunda, serta kakak dan adik saya. Dimana pendidikan yang saya tempuh selama ini tidak sebanding dengan jasa yang telah diberikan oleh ayah dan ibu, berkat ketulusan do'a dan dukunganmu, putrimu bisa menyelesaikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini.

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





## MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri"

(Q.S : Ar-Ra'd : 11)

"Keberhasilan bukanlah milik orang yang IQ-nya tinggi. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang mau berusaha, disiplin, konsisten dan selalu bekerja keras"

(BJ. Habibie)

"Kamu harus takut kepada orang yang berusaha keras"

(Lalisa Manoban)

UIN SUSKA RIAU

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



## ABSTRAK

### **Lia Haryanti (2023) :Tingkat Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan di SekolahMenengah Atas Negeri 12 Pekanbaru**

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui: Bagaimana tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu siswa SMA Negeri 12 Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.294 orang siswa dan untuk mencari sampel peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* sehingga sampel yang diperoleh 93 orang dari kelas X, XI, dan XII. Dalam Penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner dalam bentuk skala *likert*, dimana hasil data kuesioner tersebut di analisis menggunakan presentase deskriptif. Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa: Tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru dirasa sangat puas oleh siswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor presentase yang diperoleh yakni sebesar 83,5%. Dari skor presentase yang didapatkan, rendahnya tingkat kunjungan bukan di lihat dari kualitas pelayanannya melainkan kekurangan minat belajar pada siswa. Sehingga siswa kurang mengunjungi perpustakaan di setiap harinya.

**Kata Kunci : Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Siswa.**

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**ABSTRACT****Lia Haryanti, (2023): Student Satisfaction Level of Library Services at State Senior High School 12 Pekanbaru**

It was descriptive analysis research with quantitative approach aiming at finding out how student satisfaction level of library services was at State Senior High School 12 Pekanbaru. The subjects of this research were students at State Senior High School 12 Pekanbaru, and the object was student satisfaction level of library services. 1,294 students were the population of this research, and proportionate stratified random sampling technique was used in this research, so the samples were 93 students from the tenth, eleventh, and twelfth grade. In this research, the data were collected by using questionnaire in Likert scale. The results of questionnaire data were analyzed by using descriptive percentage. Based on the analysis results, students were very satisfied with library services at State Senior High School 12 Pekanbaru, it was shown with the percentage score 83.5%. Based on the percentage score obtained, the low of visit level was not seen from the service quality, but from the lack of student learning interest. So, students did not visit the library every day.

**Keywords: Library, Library Services, Student Satisfaction**



## ملخص

ليا هاريانتي، (2023): مستوى رضا التلاميذ عن خدمات المكتبة في المدرسة الثانوية الحكومية  
12 بكنبارو

هذا البحث عبارة عن بحث تحليلي وصفي مع نهج كمي، ويهدف إلى معرفة: مستوى رضا التلاميذ عن خدمات المكتبة في المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو. أفراد هذا البحث تلاميذ المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو. والموضوع مستوى رضا التلاميذ عن خدمات المكتبة. بلغ عدد السكان في هذا البحث 1.294 طالبًا ولإيجاد العينة، استخدمت الباحثة تقنية أخذ العينة العشوائية الطبقية المناسبة بحيث كانت العينة التي تم الحصول عليها 93 شخصًا من الصف 10 و 11 و 12. في هذا البحث، تم جمع البيانات باستخدام استبيان في شكل مقياس ليكرت. حيث تم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام النسب الوصفية. بناءً على نتائج تحليل البحث، يظهر أن التلاميذ عن خدمات المكتبة في المدرسة الثانوية الحكومية 12 بكنبارو قد شعروا بالرضا الشديد. يشار إلى ذلك من خلال النسبة المئوية التي تم الحصول عليها والتي تساوي 83,5%. من الدرجة المئوية التي تم الحصول عليها، لا يُنظر إلى المستوى المنخفض للزيارات من خلال جودة الخدمة بل من عدم الاهتمام بالتعلم لدى التلاميذ. لذلك لا يقوم التلاميذ بزيارة المكتبة كل يوم.

الكلمات الأساسية: مكتبة، خدمات المكتبة، رضا التلاميذ

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**DAFTAR ISI**

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Alasan Memilih Judul .....	5
D. Permasalahan.....	6
E. Tujuan dan Manfaat Masalah.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Konsep Teori.....	9
1. Perpustakaan Sekolah.....	9
a. Pengertian Perpustakaan Sekolah .....	9
b. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah.....	11
2. Pelayanan Perpustakaan .....	16
a. Pengertian Pelayanan Perpustakaan.....	16
b. Tujuan Pelayanan Perpustakaan.....	19
c. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan.....	20



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

d. Sistem Pelayanan Perpustakaan .....	23
e. Unsur Pelayanan.....	28
3. Kepuasan Siswa .....	30
a. Pengertian Kepuasan Siswa .....	30
b. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Siswa .....	33
B. Penelitian Relavan.....	37
C. Konsep Operasional .....	40
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi dan waktu penelitian .....	42
C. Subjek dan objek penelitian .....	42
D. Populasi dan sampel.....	43
E. Teknik pengumpulan data .....	45
F. Instrumen Penelitian.....	46
G. Teknik analisis data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	54
B. Hasil Penelitian .....	61
C. Pembahasan.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



**Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Populasi Siswa SMA Negeri 12 Pekanbaru.....	43
Tabel 2. Pembagian Sampel.....	45
Tabel 3 Instrumen Penelitian .....	46
Tabel 4. Alternatif Jawaban Instrumen .....	47
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 7. Interpretasi Skor Keseluruhan .....	52
Tabel 8. Skor Interpretasi Per-Item.....	53
Tabel 9. Identitas Sekolah.....	55
Tabel 10, Identitas Sekolah.....	58
Tabel 11. Jumlah Tenaga Kependidikan.....	58
Tabel 12. Skor Presentasi Indikator Bukti Fisik.....	62
Tabel 13. Skor Presentasi Indikator Keandalan .....	63
Tabel 14. Skor Presentasi Daya Tanggap.....	65
Tabel 15. Skor Presentasi Indikator Jaminan .....	68
Tabel 16. Skor Presentasi Indikator Empati.....	70
Tabel 17. Rekapitulasi Hasil Data Frekuensi Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan .....	72

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB I****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

Disuatu lembaga pendidikan, siswa berperan penting dalam meningkatkan dan memajukan kualitas lembaga pendidikannya. Karena, suatu pendidikan bisa terbilang bermutu apabila bisa meningkatkan kemampuan peserta didiknya menjadi manusia yang terampil dan kreatif serta mampu menghasilkan output yang berkualitas. Selain itu, siswa menjadi salah satu subyek yang memanfaatkan semua sumber daya pendidikan yang ada didalamnya. Mulai dari fasilitas yang disediakan maupun pelayanan yang di terimanya. Oleh karenanya, perlu untuk sebuah sekolah memiliki sumber daya pendidikan yang cukup salah satunya adalah tersedianya perpustakaan dan pelayanan yang bagus didalamnya. Sehingga, siswa akan merasa nyaman dan puas selama menempuh pendidikan yang tempuhnya.

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan di ungkapkan melalui sikap positif maupun negatif dalam memberikan tanggapan terhadap lingkungan tersebut.<sup>1</sup> Kepuasan pada siswa juga bisa disebut dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan suatu jasa layanan pendidikan. Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan kondisi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika

<sup>1</sup> Komarudin dan Bayu Hakam Subekti, *Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran PJK Daring*, Jambura Health and Sport Journal, Vol. 3 No. 1, (2021), hal. 17





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik.<sup>2</sup> Setiap individu mempunyai nilai dan kebutuhan tersendiri dalam dirinya sehingga masing-masing tingkat kepuasan antar individu berbeda-beda.

Engel, Roger & Miniard mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif yang berguna dalam memenuhi harapan yang diharapkan.<sup>3</sup> Jadi, bagaimanapun persepsi siswa sangat penting dalam memberikan evaluasi sebuah layanan yang dirasakannya. Kepuasan siswa bisa dipengaruhi oleh layanan yang ada di sekolahnya salah satunya yakni layanan perpustakaan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 4 Perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>4</sup> Perpustakaan menjadi salah satu sarana untuk menunjang jalannya proses belajar mengajar disekolah tersebut. Untuk itu perlu bagi perpustakaan sekolah tersebut menciptakan sebuah kegiatan layanan perpustakaan yang baik agar siswa tidak pernah bosan untuk mengunjungi perpustakaan tersebut.

Menurut Elva Rahma didalam bukunya menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2009), hal. 90

<sup>3</sup> *Ibid*, hal. 85

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, hal. 4



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pemustaka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal.<sup>5</sup> Fasilitas dapat di artikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan tersebut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar siswa didalamnya bisa merasa nyaman dan puas dalam mencari kebutuhan yang diinginkannya. Sedangkan Muchyidin yang dikutip oleh sinaga didalam bukunya andi prastowo berpendapat bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan adalah usaha yang dilakukan dalam mendayagunakan bahan-bahan agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemakainya.<sup>6</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan bukan hanya memberikan layanan berupa fasilitas akan tetapi pelayanan perpustakaan juga harus mendayagunakan bahan pustaka didalam perpustakaan agar bisa dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh siswa didalam perpustakaan tersebut.

Perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru ini, merupakan salah satu perpustakaan yang dibangun untuk memfasilitasi pembelajaran siswa. Dengan adanya perpustakaan ini, siswa bisa lebih mengembangkan dirinya melalui literasi yang dilakukan. Selain dari pada itu, perpustakaan ini mempunyai jumlah petugas yang memadai dalam memberikan beberapa layanan didalamnya. Walaupun perpustakaan mempunyai jumlah petugas yang memadai dalam memberikan layanan. Akan tetapi, berdasarkan observasi yang dilakukan masih terdapat tingkat kunjungan siswa yang

<sup>5</sup> Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori & Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hal. 2

<sup>6</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), hal. 243

setiap harinya masih terbilang sedikit. Selain dari pada itu, petugas juga belum pernah melakukan uji tingkat kepuasan dalam pelayanan yang digunakan selama ini. Sehingga sampai sekarang belum ada yang mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pada pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti semakin tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengangkat judul yakni “Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari suatu kesalahan yang berhubungan dengan penelitian ini, maka peneliti perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang berkaitan dengan judul peneliti ini supaya tidak menimbulkan kesalahan didalamnya. Adapun penjelasan istilah tersebut yakni:

### 1. Kepuasan Siswa

Kepuasan pelanggan (siswa) merupakan respon kepuasan atau ketidakpuasan yang dihasilkan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan. Selain itu, Kepuasan pemustaka merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pengguna bisa terpenuhi melalui pelayanan informasi atau layanan lain yang diterima dan dirasakan dari perpustakaan.<sup>7</sup>

Dengan demikian, kepuasan siswa sebagai pemustaka merupakan sebuah respon yang dihasilkan oleh dirinya dari sebuah pelayanan informasi ataupun layanan lainnya seperti fasilitas yang bisa mempermudah dirinya mendapatkan sebuah informasi yang diterima dan bisa dirasakan olehnya dari layanan sebuah perpustakaan tersebut.

## 2. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan penyediaan bahan pustaka sebagai sumber informasi yang tepat serta penyediaan berbagai bantuan seperti fasilitas di dalamnya atau pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan tersebut.<sup>8</sup>

### C. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul tersebut yakni:

1. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini, peneliti menganggap mampu dalam menelitinya
2. Masalah yang diteliti sesuai dengan jurusan yang diampuh

<sup>7</sup> Andi Milu Marguna, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin, *Jurnal Jupiter*, Vol.XIII No.1 (2014), hal. 32

<sup>8</sup> Purwani Istiana, *Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), hal. 2.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Menurut penulis masalah yang diangkat tidak banyak yang meneliti terutama bagi mahasiswa di UIN SUSKA RIAU sehingga peneliti tertarik dengan judul ini
4. Lokasi penelitian yang penulis teliti sangat terjangkau sehingga memudahkan penulis untuk meneliti mengenai judul ini.

**D. Permasalahan****1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

- a. Hambatan dalam layanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru
- b. Tingkat kepuasan siswa pada layanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru
- c. Pentingnya pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.

**2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti akan membatasi masalah dan berfokus pada “Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**3. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah didalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru?”

**E. Tujuan dan Manfaat Masalah****1. Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru.”

**2. Manfaat Masalah**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

**a. Secara Teoritis**

Untuk menambah wawasan dan keilmuan mengenai tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan.

**b. Secara praktis**

Sebagai bahan masukan dan perbaikan serta menjadi sumber data informasi untuk peningkatan dan pengembangan pelayanan perpustakaan bagi sekolah.

c. Secara akademis

Sebagai bahan bacaan atau informasi bagi para pembaca mengenai tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan.

d. Secara administrasi

Sebagai syarat dalam menyelesaikan tugas akhir untuk Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Teori

##### 1. Perpustakaan Sekolah

###### a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan merupakan cakupan dari sebuah ruangan atau bagian dari bangunan yang tersendiri dan berisikan buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun dengan sedemikian rupa, sehingga mempermudah apa yang dicari dan di pergunakan serta diperlukan oleh pembaca.<sup>9</sup> Menurut Sulisty-Basuki didalam buku Sukaesih menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan sebuah ruangan yang menjadi bagian dari sebuah gedung atau pun sebuah gedung tersendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang disimpan menurut tata letak yang sesuai susunannya untuk dibaca oleh pemustaka, bukan untuk dijual.<sup>10</sup>

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah dan merupakan pusat sumber

<sup>9</sup> Sutarto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 11

<sup>10</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional dasar dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2016), hal. 7





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan di sekolah yang bersangkutan.<sup>11</sup>

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat dilingkungan sekolah dan berperan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar (PMB) di tingkat sekolah.<sup>12</sup>

Menurut Engking Mudyana dan Royani didalam buku Dian Sinaga juga menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan sarana penunjang pendidikan yang bertindak di satu pihak sebagai pelestari ilmu pengetahuan, dan di lain pihak sebagai sumber bahan pendidikan yang akan diwariskan kepada generasi yang lebih muda. Dan secara nyata bahwa perpustakaan merupakan sarana untuk proses belajar dan mengajar bagi guru maupun murid.<sup>13</sup>

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah dengan tujuan untuk memfasilitasi kegiatan belajar mengajar dan memudahkan masyarakat sekolah untuk mencari kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Selain dari pada itu

<sup>11</sup> Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, (Yogyakarta: Ombak, 2013), hal.20

<sup>12</sup> Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Sekolah*, (Jakarta: Keccana Prenada Media group, 2010), hal. 2

<sup>13</sup> Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Pustaka Jaya, 2018), hal 16



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

perpustakaan sekolah juga merupakan tempat untuk melestarikan dan merawat bahan bacaan didalamnya guna melengkapi sumber informasi sehingga bisa digunakan untuk generasi-generasi selanjutnya.

#### b. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

Tujuan didirikannya perpustakaan sekolah adalah untuk memberikan bekal kemampuan dasar kepada peserta didik dan mempersiapkan mereka untuk mengikut pendidikan menengah. Dari hal tersebut maka tujuan dari perpustakaan sekolah yaitu:<sup>14</sup>

- 1) Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa
- 2) Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan
- 3) Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa
- 4) Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum
- 5) Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan semangat belajar bagi para siswa

<sup>14</sup> Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Op.Cit*, hal. 3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 6) Memperluas, memperdalam dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan
- 7) Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan seperti fiksi, cerpen, dan lainnya.

Tujuan perpustakaan sekolah dimaksudkan untuk:<sup>15</sup>

- 1) Membantu proses belajar mengajar
- 2) Melakukan penelitian sederhana
- 3) Mengembangkan minat baca untuk menciptakan kondisi belajar mandiri, terutama setelah lepas dari pendidikan formal
- 4) Memperluas kesempatan belajar bagi peserta didik
- 5) Membiasakan siswa mencari mencari informasi sendiri di perpustakaan secara manual maupun melalui komputer

<sup>15</sup> Lasa Hs, *Membina Perpustakaan Madrasah dan Sekolah Islam*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2002), hal. 4



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 6) Memperoleh bahan rekreasi yang sehat melalui bacaan ringan, seperti surat kabar, majalah populer, maupun buku-buku fiksi.
- 7) Mengembangkan minat siswa maupun guru dengan lebih memperdalam bidang tertentu melalui bacaan.

Pada dasarnya, perpustakaan memiliki fungsi umum seperti:

- 1) Sumber Informasi, didalam perpustakaan harusnya memiliki buku teks, majalah, jurnal, ensiklopedi, CD, film, dan lain sebagainya. Selain itu, perpustakaan sebaiknya dilengkapi fasilitas internet untuk menunjang kebutuhan dalam memperoleh informasi. Dari fungsi sumber informasi ini menimbulkan beberapa manfaat yaitu:
  - a) Mendapatkan informasi didalam perpustakaan sesuai dengan kebutuhan
  - b) Menimbulkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dan berkesempatan dalam memilih informasi yang layak sesuai dengan kebutuhan
  - c) Mendapatkan berbagai ide dari buku yang ditulis oleh para ahli



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d) Bisa memecahkan masalah melalui sumber informasi yang telah tersedia.
- 2) Pendidikan, informasi yang didapat digunakan sebagai bentuk pengembangan diri bagi para pembaca, dengan memilih buku yang disukai dan diperlukan. Adapun perpustakaan memberikan beberapa manfaat bagi dunia pendidikan yaitu:
    - a) Mengembangkan dan membangkitkan minat pembaca dengan meningkatkan krestivitas dan kegiatan intelektual
    - b) Mendapat kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan
    - c) Mempercepat dalam penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi
    - d) Meningkatkan sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis.
  - 3) Tempat Belajar, perpustakaan sekolah merupakan tempat yang digunakan pada siswa agar dapat melakukan kegiatan belajar mandiri maupun kelompok, oleh karena itu didalam perpustakaan sekolah biasanya disediakan ruang untuk diskusi kelompok.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Kebudayaan, perpustakaan menyediakan berbagai bahan koleksi untuk meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan seseorang. Bukan hanya itu, akan tetapi juga bisa meningkatkan minat pembaca terhadap kesenian dan keindahan sehingga dapat mendorong tumbuhnya keaktifitas dalam bidang seni. Jadi, perpustakaan juga sangat bermanfaat untuk mengembangkan sebuah sikap manusia yang positif sehingga bisa menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis.
- 5) Penelitian, didalam perpustakaan telah menyediakan berbagai bahan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang jalannya penelitian. Informasi yang disajikan itu sendiri disajikan dalam berbagai bentuk dan jenis. Oleh karena itu para siswa maupun guru bisa untuk mencari tema penelitian melalui sumber informasi di perpustakaan.
- 6) Rekreasi, sebuah perpustakaan dapat menunjang berbagai kegiatan yang kreatif dan hiburan yang positif. Selain itu juga dapat mengembangkan minat rekreasi melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu yang senggang.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Triyani, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Perca, 2021), hal. 2



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## 2. Pelayanan Perpustakaan

### a. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Secara definitif layanan “*to serve*” yang artinya melayani yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan kepada masyarakat yang membutuhkan.<sup>17</sup> Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyedia bahan pustaka untuk masyarakat dengan tepat dan akurat. Sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan sekolah seperti menyajikan informasi untuk kepentingan pelaksanaan proses belajar mengajar dan rekreasi bagi siswa dan siswa dengan mempergunakan bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Kegiatan layanan yang ada di dalam perpustakaan sekolah meliputi peminjaman buku, melayani kebutuhan pelajaran di kelas, menyediakan sumber informasi bagi siswa dan guru, mendidik anak untuk dapat mencari informasi sendiri, dan melatih siswa untuk mahir menggunakan bahan pustaka seperti kamus, ensiklopei, membaca peta dan bola (*Globe*).

Pelayanan juga termasuk kedalam proses pemenuhan atau tindakan untuk memenuhi suatu kepuasan pelanggan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Sehingga dari pelayanan tersebut seseorang akan memahami dan merasakan dengan apa yang telah diterimanya selama berada di dalamnya terutama dalam

<sup>17</sup> Hartono, *Op.Cit*, hal 231



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

segi pelayanan perpustakaan yang memerlukan suatu dukungan yang penuh dari orang-orang yang telah berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan dari pihak School Librarian untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka yang ada dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.

Sedangkan menurut Depdikbud, pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang menyampaikan bantuan kepada pemustaka melalui berbagai fasilitas, aturan dan tata cara tertentu di sebuah perpustakaan, agar seluruh koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka tersebut.<sup>18</sup>

Bukan hanya itu, pelayanan perpustakaan yang baik memerlukan landasan seperti asas atau prinsip layanan perpustakaan. Menurut Darmono, asas layanan perpustakaan yaitu:

- 1) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
- 2) Layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu

<sup>18</sup> Isran Enaldi, Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 3 No. 2 (2018), hal. 206





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual

- 3) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas untuk mengoptimalkan fungsi layanan
- 4) Layanan yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan yang didukung oleh administrasi yang baik.<sup>19</sup>

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Basuki juga mengemukakan beberapa prinsip-prinsip dasar mengenai pelayanan perpustakaan yaitu:

- 1) Layanan perpustakaan yang bersifat Universal, dimana layanan ini bukan hanya diberikan secara khusus untuk individu, melainkan juga diberikan kepada pengguna perpustakaan secara umum.
- 2) Pelayanan yang berorientasi kepada pengguna, yang artinya mengutamakan kepentingan para pengguna bukan kepentingan pengelola.
- 3) Menggunakan disiplin, sebagai bentuk untuk keamanan dan kenyamanan bersama dalam memanfaatkan sebuah perpustakaan

<sup>19</sup> Elva Rahmah, *Op. Cit*, hal. 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Adanya sistem yang dikembangkan dengan mudah, cepat, dan tepat. Sehingga, mempermudah mencari bahan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut.<sup>20</sup>

Dari beberapa pengertian dan pendapat mengenai pelayanan perpustakaan dapat diketahui bahwa sebuah pelayanan di dalam perpustakaan menjadi bagian terpenting yang menjadi tolak ukur dari suatu keberhasilan perpustakaan dimana dibagian ini berhubungan langsung dengan pemustaka. Dengan adanya pelayanan di perpustakaan sekolah siswa bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui berbagai media atau alat bantu yang tersedia didalamnya.

#### b. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Tujuan adanya pelayanan perpustakaan ini yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan para pemustaka dalam menggunakan koleksi yang ada di perpustakaan secara efektif, efisien dan tepat guna. Di sisi lain, tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan yaitu agar koleksi dan bahan-bahan pustaka yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna perpustakaan.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Fitri Luthfiyah, Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan, *Jurnal El-Idare*, Vol.1 No.2, Desember (2016), hal. 192

<sup>21</sup> Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal. 114

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika dilihat dari segi tujuan primanya, pelayanan perpustakaan memiliki tujuan yang jelas dan dapat memberikan kepuasan terhadap pemustakannya. Disini pelayanan perpustakaan tidak mencari untung. Akan tetapi, pelayanan perpustakaan ini memberikan yang terbaik kepada pemustakannya.<sup>22</sup> Dengan adanya layanan perpustakaan di sekolah semua bisa terpenuhi berbagai keperluan informasi di lingkungan sekolah seperti kebutuhan informasi guru dan peserta didiknya. Untuk itu perpustakaan sekolah harus dilengkapi dengan buku-buku referensi yang dibutuhkan dan disediakan ruang untuk membaca, diskusi serta sebagai tempat jasa peminjaman.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa tujuan dari adanya pelayanan perpustakaan yaitu untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pemustaka dan memanfaatkan bahan koleksi perpustakaan secara efektif, efisien dan tepat guna, sehingga bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan.

**c. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan**

Jenis layanan pada perpustakaan tergantung pada perpustakaan. Secara Umum dalam sebuah perpustakaan mempunyai 2 jenis pelayanan perpustakaan diantaranya, yaitu:

<sup>22</sup> Andi Prastowo, *Op.Cit*, hal. 245



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 1) Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan yang berinteraksi langsung kepada pengguna atau pemustaka. Pelayanan ini menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu perpustakaan, karena pelayanan ini juga menyangkut pada masalah citra perpustakaan. Menurut Lasa, sirkulasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yang artinya perputaran peredaran seperti sirkulasi uang dan sebagainya. Sedangkan menurut Yusuf dan Suhendar, pelayanan sirkulasi yaitu peputaran koleksi, yang dipinjam keluar, dikembalikan, dipinjam keluar lagi dan dikembalikan lagi.<sup>23</sup>

Dengan demikian pelayanan sirkulasi merupakan pelayanan perpustakaan yang menyangkut kepada peredaran bahan pustaka. Kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan sirkulasi ini yaitu dilakukan registrasi keanggotaan, proses peminjaman bahan pustaka, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam, keterlambatan dalam pengembalian bahan pustaka dan dikenakan denda, serta pembuatan statistik peminjaman dan kunjungan untuk laporan perpustakaan.

<sup>23</sup> Fitri Luthfiah, *Op.Cit*, hal. 193

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 2) Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan di perpustakaan yang melayani dan menyajikan bahan referensi kepada para pengguna atau pemustaka. Selain itu pelayanan perpustakaan salah satu pelayanan yang disediakan oleh petugas perpustakaan kepada penggunanya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.<sup>24</sup>

Selain dari 2 jenis pelayanan diatas, terdapat juga 2 jenis pelayanan lainnya yaitu pelayanan teknis dan pelayanan informasi. Pelayanan teknis merupakan pelayanan yang meliputi: pengadaan, pengolahan, pencatatan, pengkatalogan, pelabelan, dan penjajaran ataupun pemajangan bahan pustaka. Sedangkan pelayanan informasi merupakan pelayanan yang melingkupi mulai dari pelayanan sirkulasi, referensi, minat baca, audio visual dan akses internet.<sup>25</sup>

Sejalan dengan pengertian tersebut Istiana juga memberi gambaran mengenai pelayanan perpustakaan yang bisa menjadikan perpustakaan tersebut menjadi unggul yaitu dengan melakukan pengembangan jenis-jenis layanan perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan

<sup>24</sup> Umi Kalsum, Referensi Sebagai Pelayanan ,Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi, *Jurnal Iqra'*, Vol. 10, No. 01, (2016), hal. 132

<sup>25</sup> Wildan Zulkarnain, *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 32

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keanggotaan, layanan majalah dan jurnal, layanan penelusuran informasi, layanan perpustakaan keliling, layanan cetak, fotocopy, layanan pendidikan, layanan koleksi digital, layanan audio visual dan layanan learning common.<sup>26</sup>

Dari berbagai jenis-jenis pelayanan perpustakaan yang telah di jelaskan bisa diketahui bahwa layanan perpustakaan tersebut memiliki jenis layanan yang berbeda di setiap perpustakaan. Dalam arti lain setiap perpustakaan memiliki jenis yang berbeda-beda untuk mencapai sebuah tujuan perpustakaan yang telah di sesuaikan dengan kebijakan sekolah tersebut.

**d. Sistem Pelayanan Perpustakaan**

Sistem layanan perpustakaan merupakan sistem yang berfungsi untuk mengatur pemustaka dalam mengakses bahan pustaka yang dibutuhkan dan disediakan oleh perpustakaan. Rahayu menjelaskan ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan perpustakaan untuk menerapkan sistem layanan terbuka dan layanan tertutup, yaitu: <sup>27</sup>

- 1) Mempertimbangkan mengenai keselamatan koleksi
- 2) Pertimbangan jenis koleksi dan bersifat rentan

<sup>26</sup> Moh. Rifa'i dan Muhammad Fahrival Amin, Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, Vol. 7 No. 1 (2019), hal. 74

<sup>27</sup> Rahmat Fadhil, dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Teori dan Praktik*, (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021) hal. 270

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3) Pertimbangan antara jumlah staf, koleksi dan pemustaka
- 4) Luas area perpustakaan
- 5) Perbandingan antara jam layanan dan jumlah staf perpustakaan.

Dari beberapa faktor tersebut memang perlu untuk diperhatikan untuk memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna perpustakaan. Hal tersebut di disebabkan karena setiap sistem layanan memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Dengan adanya sistem pelayanan ini, dapat memberikan keleluasaan bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan pilihan sesuai dengan kondisi perpustakaannya serta menjaga dan memperhatikan kepuasan pemustaka.<sup>28</sup>

Secara umum, perpustakaan memiliki 2 sistem pelayanan yang berbeda yakni pelayanan terbuka (*Open Acces*) dan pelayanan tertutup (*Closed Acces*). Dari kedua sistem pelayanan tersebut dikembangkan menjadi 3 sistem pelayanan yang bisa diterapkan di perpustakaan sekolah yaitu:<sup>29</sup>

- 1) Akses Layanan Terbuka (*open Acces*),

Dalam layanan akses terbuka ini para pemustaka di beri kebebasan untuk masuk dan memilih sendiri koleksi yang di

<sup>28</sup> Purwani Istiana, *Op.Cit.*, hal. 13

<sup>29</sup> Henny Vidiyawati, dkk, Manajemen Layanan Perpustakaan, *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 11 No. 1, (2021), hal. 42



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

perluan dari rak. Pemakai diizinkan untuk masuk keruang koleksi perpustakaan untuk memilih dan mengambil koleksi yang diinginkannya. Oleh karena itu, untuk pola penyusunan ruangan harus diperhatikan. Seperti adanya tanda atau petunjuk di setiap rak, dan jarak antar rak buku yang tidak terlalu sempit untuk dilewati.

Adapun yang menjadi kelebihan dari akses layanan terbuka ini yaitu:

- a) Pemakai bisa memilih bahan koleksi yang di perlukan di rak
- b) Pemakai tidak harus menggunakan katalog
- c) Pemakai dapat mengganti koleksi yang isinya mirip, jika suatu bahan pustaka yang di carinya tidak ada.
- d) Pemakai dapat membandingkan isi koleksi dengan judul yang dicarinya.
- e) Koleksi lebih didayagunakan
- f) Menghemat tenaga

Sedangkan kelemahan dari akses layanan terbuka yang digunakan ini yaitu:

- a) Pemakai cenderung mengembalikan bahan koleksinya seandainya sehingga membuat berantakan isi susunan rak tersebut
- b) Bisa terjadi kehilangan bahan koleksi yang sangat besar.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- c) Tidak semua pengguna perpustakaan mengetahui bagaimana mencari buku di rak
  - d) Perlunya pembenahan terus menerus
- 2) Akses Layanan Tertutup (Closed Acces),

Pada akses layanan tertutup ini, pengguna perpustakaan tidak boleh mengambil koleksi secara langsung di rak. Akan tetapi, harus melalui bantuan petugas perpustakaan dan pustaka harus mencari nomor panggil koleksi melalui katalog yang sudah disediakan.<sup>30</sup>

Adapun yang menjadi kelebihan dari layanan tertutup ini yaitu:

- a) Koleksi tersusun dengan rapi di raknya, karena hanya staf pustakawan saja yang bisa mengambilnya.
- b) Resiko kehilangan bahan pustaka sangat kecil
- c) Koleksi tidak mudah rusak
- d) Pengawasan terhadap bahan pustaka dapat dilakukan dengan lebih longgar
- e) Adanya proses temu balik yang lebih efektif.

<sup>30</sup> Anis Zohriah, Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah, *Jurnal Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, Vol.4, No. 02 (2018), hal. 168

Sedangkan yang menjadi kelemahan dari layanan tertutup ini, yaitu:

- a) Pemustaka akan merasa kurang puas dalam mencari bahan koleksi.
  - b) Koleksi yang didapatkannya kadang-kadang tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhannya
  - c) Katalog lebih mudah cepat rusak
  - d) Tidak semua pemustaka paham dalam menggunakan mesin katalog
  - e) Tidak semua koleksi dapat di dayagunakan
  - f) Staf pustakawan lebih sibuk
- 3) Akses Layanan Campuran.

Akses Layanan campuran ini merupakan gabungan dari sistem pelayanan terbuka dan tertutup. Biasanya pelayanan ini digunakan oleh perguruan tinggi maupun perpustakaan sekolah pelayanan tertutup ini diberikan untuk bahan koleksi seperti: makalah, skripsi, thesis, dan referensi. Sementara pelayanan koleksi yang umum itu menggunakan pelayanan terbuka. Akses layanan ini biasanya diterapkan di perguruan tinggi dan sekolah-sekolah yang memiliki ruang koleksi dan ruang baca yang sangat terbatas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Adapun yang menjadi kelebihan dari akses layanan campuran ini yaitu:

- a) Pemustaka dapat secara langsung dalam menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus
- b) Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi

Sedangkan yang menjadi kelemahan dari akses campuran ini, yaitu:

- a) Staf pustakawan lebih sulit untuk mengontrol pemustaka yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus
- b) Adanya ruang koleksi dan referensi menjadi satu
- c) Perlunya pengawasan yang lebih keras.<sup>31</sup>

**e. Unsur Pelayanan Perpustakaan**

Untuk menciptakan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan beberapa unsur-unsur yang bisa menjadi penunjang yang mendukung kelancaran dalam sebuah kegiatan. Adapun unsur-unsur yang direncanakan harus sesuai dengan tujuan perpustakaan dan sistem layanan.

<sup>31</sup> Hartono, *Op.Cit.* hal. 186-187



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

#### 1) Fasilitas

Dalam sebuah pelayanan, fasilitas harus dilengkapi dengan baik, agar fungsi dan tujuan perpustakaan bisa terpenuhi. Yang menjadi sarana utama adalah sebuah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya. Selain itu kegiatan layanan memerlukan perabotan layanan seperti rak buku, kursi baca, meja baca, dan lain sebagainya.

#### 2) Koleksi.

Koleksi perpustakaan menjadi salah satu unsur utama dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan. Dimana koleksi yang ada di perpustakaan tersebut harus dibina, dirawat, dan diatur secara tepat, supaya memudahkan bagi siswa untuk bisa mencari koleksi yang diinginkannya. Selain itu, isi koleksi harus sesuai dengan tujuan layanan. Dan jumlah koleksi juga harus dikembangkan dengan seiring berkembangnya zaman. Sehingga informasi yang ada, tidak akan ketinggalan zaman.

#### 3) Pustakawan

Salah satu unsur penggerak dalam layanan adalah pustakawan. Tanpa adanya pustakawan maka tidak akan ada layanan di perpustakaan. Selain itu seorang pustakawan juga harus tampil dengan cekatan, terampil, ramah, berwawasan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

rajin, cepat tanggap, dan siap untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

## 4) Pemakai

Pemakai merupakan salah satu unsur pendukung dalam sebuah pelayanan perpustakaan. Selain itu pemakai juga merupakan seseorang yang memerlukan sebuah layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, pustakawan harus bisa mengenali kebutuhan pemakainya.

**3. Kepuasan Siswa****a. Pengertian Kepuasan Siswa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar “puas” yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang dsb karena sudah terpenuhi hasrat hatinya), sedangkan kata kepuasan itu sendiri memiliki arti perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan, dsb.<sup>32</sup> Artinya rasa puas dalam diri seseorang akan timbul ketika suatu keinginannya atau hasrat hatinya terpenuhi.

<sup>32</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke-III, hal. 902

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Richard L. Oliver menyatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang di persepsikan dengan ekspektasinya<sup>33</sup>. Perasaan kecewa siswa akan muncul ketika sebuah harapan tidak sesuai dengan kenyataan yang diterimanya.

Menurut Day yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang tidak sesuai dengan apa yang dirasakan antara harapan kedepannya dengan harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang disarankan setelah pemakaian. Disini siswa akan merespon harapannya terhadap pelayanan dan kinerja dari proses pelayanan yang menimbulkan tingkat kepuasannya.

Philip Kotler di dalam buku Rahayuningsih menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seorang atau kecewanya seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>34</sup> Harapan siswa terhadap pelayanan sekolah khususnya di bagian perpustakaan yang terpenuhi akan berdampak pada munculnya rasa senang dan puas begitu pula sebaliknya

<sup>33</sup> Zulkarnain, *Ilmu Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 12

<sup>34</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+™*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 9



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

apabila harapan siswa terhadap pelayanan perpustakaan sekolah tidak atau kurang terpenuhi maka akan muncul rasa kecewa dalam diri siswa tersebut.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau tidak senang yang timbul dalam diri seseorang yang telah menggunakan sebuah produk atau jasa tertentu dan akan berbanding lurus dengan harapan yang di inginkan.

Didalam lingkungan pendidikan formal tentunya memiliki sebuah perpustakaan, yang didalamnya terdapat pelayanan khusus yang bergerak di bidang jasa. Salah satu di lingkungan sekolah yang menjadi seorang pelanggan didalamnya adalah peserta didik. Dimana siswa tersebut yang nantinya akan merasakan pelayanan yang diberikan oleh sekolah terutama didalam perpustakaan.

Siswa menjadi salah satu pemustaka yang berada di lingkungan sekolah. dimana dalam Undang-undang Perpustakaan Tahun 2007 pasal 1, pemustaka merupakan pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.<sup>35</sup> Jadi, siswa juga merupakan orang yang menggunakan dan memanfaatkan segala pelayanan fasilitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan.

<sup>35</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa siswa adalah anggota masyarakat yang berusaha dalam mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu.<sup>36</sup> Siswa merupakan subjek dari pendidikan yang berusaha dalam meningkatkan kemampuan yang dimilikinya melalui proses pendidikan baik pendidikan formal, non-formal atau informal mulai dari tingkatan yang terendah hingga ke tingkatan tertinggi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif maupun negatif yang ditunjukkan oleh peserta didik, dengan kesesuaian yang mereka harapkan terhadap pelayanan perpustakaan tersebut. Jika pelayanan yang diterimanya sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka siswa akan merasa puas dengan apa yang diharapkannya. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterimanya kurang sesuai dengan yang diharapkannya maka siswa akan merasa kecewa dan tidak puas.

#### b. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa merupakan suatu keadaan emosionalnya dalam menilai sesuatu yang didapatkannya. Dimana siswa disini

<sup>36</sup> Ali Imron, *Manajemen Siswa Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hal.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berpotensi dalam memberikan pengembangan suatu pendidikan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu:<sup>37</sup>

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar maka harapan dan ekspektasi pelanggan akan tinggi, begitu pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari suatu lembaga maupun pesaing-pesaingnya
- 3) Pengalaman dari teman-teman, mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan tersebut.

Sebagai pelanggan, siswa akan merasakan kepuasan dari tingkat perasaan yang dimilikinya setelah dia merasakan pelayanan perpustakaan yang telah terjadi. Kemudian membandingkannya dengan gambaran atau harapan yang dimilikinya selama ini. Tingkat kepuasan akan terlihat, apabila fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika tingkat kepuasan siswa lebih tinggi maka bisa digambarkan siswa tersebut akan lebih aktif dalam mengunjungi perpustakaan atau akan lebih bersemangat pada saat di perpustakaan. Tetapi, jika tingkat

<sup>37</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelajaran dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) hal. 37



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepuasan rendah, siswa akan merasa kurang nyaman dalam perpustakaan tersebut.

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>38</sup>

- 1) Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.
- 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap nya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan tersebut merasa puas terhadap merek tertentu.

<sup>38</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 117-118

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Harga, Siswa dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari sekolah, namun jika produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Pasuraman, A.V.A. Zeithaml dan LL. L Berry (di dalam Fransisca, 2015) mengidentifikasi ada lima dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan siswa:<sup>39</sup>

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjkannya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adanya keinginan dari para staf dalam membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap.

<sup>39</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Op.Cit*, hal. 18-19



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Jaminan (*Jaminan*), para staf memiliki kemampuan yang baik, kesopanan dan sifat yang dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Perhatian (*Empathy*), adanya kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

### B. Penelitian Relevan

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang hampir sama dengan judul peneliti yaitu:

1. Afika Nurahmasari Lubis, Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Layanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Depok, Jurusan Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta (2017).<sup>40</sup> Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat layanan tentang prosedur pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar (80,36%), tingkat layanan tentang waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 77,18%, tingkat layanan tentang produk layanan yang diberikan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 72,70%, tingkat layanan tentang sarana prasarana perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 75,85%. Tingkat layanan

<sup>40</sup> Afika Nurahmasari Lubis, Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Depok, *Jurnal Hanata Widya*, Vol. 6 No. 3, (2017).

tentang kompetensi petugas perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 72,55%

Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan Aditiya Rahman dan peneliti yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik presentase. Adapun yang menjadi perbedaan di dalam penelitian ini yaitu peneliti terdahulu menggunakan wawancara tidak terstruktur sedangkan peneliti hanya menggunakan data observasi dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data nya.

2. Dina Arum Nur Mawaddah, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta, Jurusan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah (2014)*.<sup>41</sup> Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana memperoleh rata-rata 59,2% yang artinya masih merasa kurang puas. Sedangkan tingkat kepuasan terhadap koleksi yang ada di perpustakaan memperoleh rata-rata sebesar 60% yang berarti kepuasan pengguna masih tergolong rendah dan masih kurang puas terhadap koleksi yang ada di dalam perpustakaan tersebut. Akan tetapi, kepuasan pengguna pada sikap petugas menunjukkan nilai puas. Hal tersebut bisa dilihat dari nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap petugas dalam komunikasi

<sup>41</sup> Dina Arum Nur Mawaddah, Skripsi: *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

verbal yakni 62,7% dan tingkat kepuasan terhadap layanan referensi dan sirkulasi yang mendapat hasil rata-rata 62,3%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif dan menggunakan skala likert. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengambil sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *aksidental*, sedangkan peneliti mengambil sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *proportional random sampling*

3. Setyaningrum dan Devia Aryanti, Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan SMPN 12 Kota Bengkulu.<sup>42</sup> Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan jumlah petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,990, siswa puas dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,171, siswa puas dengan keramahan petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,067, siswa puas dengan inisiatif petugas dalam membantu di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,771, siswa puas dengan kecepatan petugas dalam membantu di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,752, siswa puas dengan penguasaan petugas terhadap koleksi di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,867, dan siswa puas

<sup>42</sup> Setyaningsih dan Devia Aryanti, Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu, *Jurnal Kependidikan*, Vol. 3, (2019).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan layanan petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,610. Secara keseluruhan, 34 siswa atau 32% siswa mengaku sangat puas dengan pelayanan perpustakaan, 47 siswa atau 45% siswa mengaku puas dengan pelayanan perpustakaan, dan 24 siswa atau 23% siswa mengaku cukup puas dengan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan nilai rata-rata komposit sebesar 3,890 maka dapat disimpulkan bahwa siswa puas dengan pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan skala likert. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan wawancara tidak terstruktur sedangkan peneliti hanya menggunakan data observasi dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan datanya.

### C. Konsep Operasional

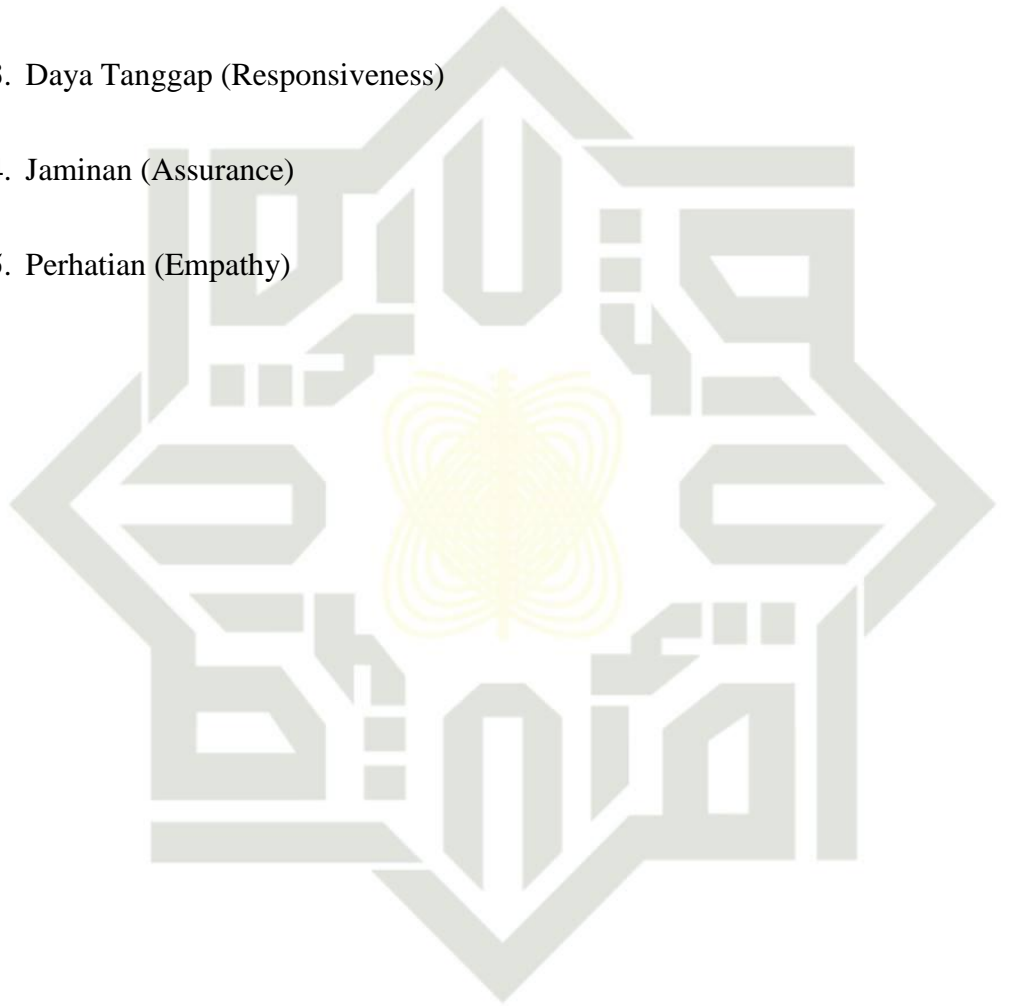
Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk menentukan dan memberi batasan terhadap konsep teoritis agar bisa menghindari kesalahpahaman dalam sebuah penulisan. Adapun konsep operasional dari penelitian ini yaitu mengenai tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan perpustakaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sedangkan indikator yang menjadi tolak ukur dalam memberi kepuasan siswa yaitu:

1. Bukti langsung (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Perhatian (Empathy)



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah kuantitatif deskriptif melalui teknik presemtase. Deskriptif kuantitatif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan benar dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>43</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 12 Pekanbaru tepatnya di JL. Garuda sakti KM.3 dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan februari hingga selesai

#### C. Subjek dan Objek penelitian

##### 1. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini yaitu seluruh siswa kelas X, XI, dan XII di SMA Negeri 12 Pekanbaru yang berjumlah 1.294 orang siswa.

##### 2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objeknya adalah tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal. 226.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**D. Populasi dan Sampel****1. Populasi**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa yang berjumlah 1.294 dari kelas X, XI, dan XII yang ada di SMA Negeri 12 Pekanbaru. Berikut uraian data populasi siswa berdasarkan tingkatan kelasnya.

**Tabel 1. Populasi Siswa SMA Negeri 12 Pekanbaru**

Kelas	Jumlah Siswa
X	428
XI	424
XII	442
<b>Total</b>	<b>1.294</b>

**2. Sampel**

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari jumlah populasi 1.294 orang siswa.

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

**Keterangan:**

- n = Ukuran Sampel  
 N = Ukuran Populasi  
 e = Tingkat batas kesalahan ukuran sampel yang ditoleransikan.<sup>44</sup> (10%)

<sup>44</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006), hal. 164



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{1.294}{1+1.294 \times (0,1)^2} \\
 &= \frac{1.294}{13,94} \\
 &= 92,82 \text{ (93 orang)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan sampel yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 92,95 orang responden. Sehingga penelitian membulatkan menjadi 93 responden.

Selain itu, untuk mendapatkan sampel yang optimal dari masing-masing kelas, peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*.<sup>45</sup> Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota / unsur yang berstrata secara proposional. Teknik pengambilan sampel dengan *proportionate stratified random sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data jumlah siswa dari masing-masing kelas yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing bagian.

<sup>45</sup> Riduwan & Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 250

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

$$n = \frac{N_i}{N} n$$

**Keterangan:**

$n_i$  = Jumlah sampel menurut stratum

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

$N_i$  = Jumlah populasi menurut stratum

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

**Tabel 2. Pembagian Sampel**

Kelas	Perhitungan	Jumlah Sampel
X	$\frac{93}{1.294} \times 428$	30,76 = 31 Orang
XI	$\frac{93}{1.294} \times 424$	30,47 = 30 Orang
XII	$\frac{93}{1.294} \times 442$	31,76 = 32 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>93 Orang</b>

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data penelitian ini yaitu:

**1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan informasi secara langsung mengenai keadaan suatu obyek yang menjadi sasaran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**2. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

**3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk menambah data yang akurat mengenai penelitian yang berupa dokumen-dokumen yang diperlukan seperti untuk memperoleh data mengenai profil perpustakaan dan sekolah tersebut.

**F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengukuran skala likert. Dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 3 Instrumen Penelitian**

No	Indikator	Sub-Indikator	Nomor Item
1	Bukti Fisik (Tangibles)	Penampilan Petugas Perpustakaan	1
		Fasilitas Fisik	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
		Koleksi Buku	9, 10, 11
2	Kehandalan (Reliability)	Ketepatan Waktu	12
		Pelayanan yang sama tanpa kesalahan	13, 14, 15, 16, 17
		Sikap Simpatik	18

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3	Daya Tanggap (Responsiveness)	Pelayanan yang cepat	19, 20, 21,
		Informasi yang jelas	22, 23, 24, 25
4	Jaminan (Assurance)	Kredibilitas	26, 27
		Keamanan	28, 29, 30, 31
		Sopan dan Ramah	32, 33
5	Peduli / Perhatian (Emphaty)	Kepedulian petugas dalam melayani siswa	34, 35
		Memahami kebutuhan secara spesifik	36, 37, 38, 39
		Waktu pengoperasian yang nyaman	40

Dari setiap item instrument tersebut mempunyai skor dari sangat negative hingga sangat positif.

**Tabel 4. Alternatif Jawaban Instrumen**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Untuk mendapatkan instrument yang jelas, peneliti perlu untuk menguji kevalidan dan reliabelnya suatu variabel tersebut. Selain itu, peneliti menggunakan program IBM SPSS Statistics 22 untuk mempermudah dalam penelitian ini.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment.<sup>46</sup>

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{hitung}$  = Koefisien korelasi  
 $\sum Xi$  = Kuadrat skor item  
 $\sum Yi$  = Kuadrat skor item (seluruh item)  
 $n$  = Jumlah responden

Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%.

Instrumen dianggap valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

No Item	R hitung	R tabel 5% (95)	Sig.	Keterangan
1	316	0,202	002	Valid
2	444	0,202	000	Valid
3	540	0,202	000	Valid
4	542	0,202	000	Valid
5	613	0,202	005	Valid
6	597	0,202	000	Valid
7	408	0,202	000	Valid

<sup>46</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 98

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8	436	0,202	000	Valid
9	554	0,202	000	Valid
10	555	0,202	000	Valid
11	503	0,202	000	Valid
12	544	0,202	000	Valid
13	652	0,202	000	Valid
14	625	0,202	000	Valid
15	601	0,202	000	Valid
16	561	0,202	000	Valid
17	427	0,202	000	Valid
18	541	0,202	000	Valid
19	563	0,202	000	Valid
20	505	0,202	000	Valid
21	621	0,202	000	Valid
22	530	0,202	000	Valid
23	632	0,202	000	Valid
24	603	0,202	000	Valid
25	546	0,202	000	Valid
26	568	0,202	000	Valid
27	527	0,202	000	Valid
28	431	0,202	000	Valid
29	483	0,202	000	Valid
30	567	0,202	000	Valid
31	549	0,202	000	Valid
32	578	0,202	000	Valid
33	580	0,202	000	Valid
34	598	0,202	000	Valid
35	611	0,202	000	Valid

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

36	651	0,202	000	Valid
37	597	0,202	000	Valid
38	518	0,202	000	Valid
39	515	0,202	000	Valid
40	581	0,202	000	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa R hitung lebih besar dari pada R tabel 5% sehingga dapat disimpulkan semua pernyataan didalam instrument dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut S. Nasution alat ukur yang reliabel adalah apabila alat tersebut bisa digunakan untuk mengukur suatu gejala yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi, alat yang reliabel secara konsisten yaitu memberi ukuran yang sama. Dalam perhitungan reliabilitas butir instrument penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.<sup>47</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right)$$

**Keterangan:**

- $r_{11}$  = reliabilitas yang dicari  
 $k$  = banyaknya butir tes  
 $\sum Si^2$  = skor total varians butir  
 $\sum St^2$  = skor varians total

<sup>47</sup> Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan*, (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Uji reliabilitas mempunyai taraf signifikansi sebesar 5%. pengujian dinyatakan reliabel apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Begitu pula sebaliknya, apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka instrument angket tidak reliabel.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	40

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai r lebih besar dari 0,6.

**G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menjelaskan menggunakan angka-angka yang disajikan dalam bentuk tabel, frekuensi dan presentase.

Untuk mencari nilai keseluruhan indikator didalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus:

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Keterangan:

P= Presentase

F= Jumlah Jawaban Responden

N= Jumlah Responden

100% = Bilangan Tetap

Dengan nilai interpretasi yang digunakan:

**Tabel 7. Interpretasi Skor Keseluruhan**

Rata-rata skor	Kualifikasi
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa di setiap peritemnya. Peneliti mengkategorikan rata-rata skor dalam bentuk interval.

Berikut merupakan langkah-langkahnya:

1. Menentukan skor terbesar dan terkecil.

Dalam penelitian ini skor jawaban dimulai dari 1-5, sehingga kategorisasi jawaban menggunakan rentang  $(r) = 5 - 1$  (skor tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah) = 4

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2. Penelitian ini menggunakan 5 kotak (*Five Box Method*) atau  $(k) = 5$  dan menentukan panjang kelas (Interval Kelas) =  $R : k = 0,8$
3. Membuat rentang interval

Rentang yang didapatkan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penialain responden terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 8. Skor Interpretase Per-Item**

Rata-rata skor	Kualifikasi
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Puas
1.81 – 2.60	Tidak Puas
2.61 – 3.40	Cukup Puas
3.41 – 4.20	Puas
4.21 – 5.00	Sangat Puas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang didapatkan sesuai dengan rumusan masalah didalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru sudah dirasa sangat puas dan kepuasan tersebut dapat dilihat dari skor presentase keseluruhan yang diperoleh sebesar 83,5%. Dari skor presentase yang didapatkan, rendahnya tingkat kunjungan ini bukan di lihat dari kualitas pelayanannya melainkan siswa tersebut mengalami kurangnya minat belajar. Sehingga siswa kurang mengunjungi perpustakaan di setiap harinya.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan yaitu:

1. Bagi pustakawan, walaupun hasil tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan sudah sangat baik. Akan tetapi, perlu bagi pustakawan untuk membenahi kekurangan dan meningkatkan kembali pelayanan yang ada didalamnya. Seperti membuat inovasi terbaru agar disetiap pengembalian buku berlangsung bisa cepat dan sistematis.

2. Bagi siswa, hendaknya memberikan masukan kepada perpustakaan seperti keluhan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan SMA Negeri 12 Pekanbaru. Sehingga hal tersebut bisa dinilai langsung oleh petugas perpustakaan dalam mengevaluasi perpustakaannya.
3. Bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menambahkan variabel yang belum tercakup di dalam penelitian ini.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, R. d. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Aksa, R. T. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Amrin, M. R. (2019). Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi di Perpustakaan Univeritas Jadid paiton Probolinggo. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, Vol. 7 Nom. 1*, 74.
- Arifati, S. d. (2019). Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu . *Jurnal Kependidikan, Vol 3*.
- Darmanto, P. (2016). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Enaldi, I. (2018). Upaya meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 3 No. 2*, 206.
- Fadhil, R. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: teori dan Praktik*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Hasbi, L. (2002). *Membina Perpustakaan Madrasah dan Sekolah Islam*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Manajemen Perpustakaan Sekolah / Madrasah*. Yogyakarta: Ombak.
- Imron, A. (2011). *Manajemen Siswa berbasis sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ingrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* . Surabaya: Unitomo Press.
- Istiana, P. (2014). *Pelayanan Perpustakaan* . Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kasum, U. (2016). Referensi Sebagai Pelayanan, Referensi sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra', Vol.10 No. 01*, 132.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kebudayaan, D. P. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Kiyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* . Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Luis, A. N. (2017). Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Depok. *Jurnal Hanata Widya, Vol. 6 No. 3*.
- Luthfiyah, F. (2016). Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *Jurnal El-Idare, Vol. 1 No. 2*, 192.
- Marguna, A. M. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jurnal Jupiter, Vol. XIII No.1*, 32.
- Mawaddah, D. A. (2014). Tingkat Kpuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta. *Skripsi*.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode Libqual +TM*.. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori & Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ramayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelajaran dan Membangun Costumer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. (2013). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, D. (2018). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Pustaka Jaya.
- Supekti, K. d. (2021). Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran PJOK Daring. *Jambura Health and Sport Journal, Vol. 3 No.1* , 17.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suendar, P. M. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suarto. (2006). *Manajemen Perpustakaan* . Jakarta: Sagung Seto.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Triyani. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Perca.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, . (n.d.).

Vidiyawati, H. (2021). Manajemen Layanan Perpustakaan. *Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 11 No. 1*, 42.

Zohriah, A. (2018). Manajemen Perpustakaan Sekolah / Madrasah . *Jurnal Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan, Vol. 4 No. 02*, 168.

Zulkarnain. (2012). *Ilmu Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zulkarnain, W. (2018). *Manajemen Layanan Khusus di Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.



**LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Pedoman Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

**TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI SMA NEGERI 12 PEKANBARU**

❖ Identitas Responden

Nama :

Kelas :

❖ Petunjuk Pengisian

1. Baca dan pahami dengan baik butir-butir pernyataan yang ada di bawah ini
2. Isilah butir-butir pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh anda sekarang ini.
3. Berilah tanda cheklis ( √ ) pada kolom jawaban anda.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

		<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>CP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
	<b>Tangibles</b>						
	Penampilan Petugas	Kebersihan dan kerapihan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan					
	Fasilitas Fisik	Keberadaan Lokasi perpustakaan					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Kebersihan ruang perpustakaan					
		Kerapihan tata ruang perpustakaan					
		Penempatan rak buku / perabot perpustakaan					
		Kondisi meja dan kursi di perpustakaan					
		Kondisi pencahayaan perpustakaan					
		Kondisi sirkulasi udara perpustakaan					
	Koleksi Buku	Kelengkapan buku didalam perpustakaan					
	10	Kondisi koleksi buku di perpustakaan					
	11	Buku tersusun rapi di rak					
	<b>Reliability</b>						
	12	Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu jam layanan perpustakaan				
	13	Pelayanan yang sama tanpa kesalahan	Pelayanan aktivasi keanggotaan perpustakaan.				
			Petugas perpustakaan memberitahukan tata tertib peminjaman buku kepada siswa				
			Kemudahan dalam sistem peminjaman dan pengembalian buku				
			Memberikan pelayanan yang adil dan sama kepada semua siswa				
			Kesesuaian dalam mengatur jarak antar rak buku				
		Sikap simpatik	Petugas selalu siap membantu siswa mencari buku yang dibutuhkan				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

<b>Responsivennes</b>						
Pelayanan yang cepat	Proses Peminjaman dan Pengembalian buku sangat cepat					
	Dalam meminjam dan mengembalikan buku tidak lagi mengantri					
	Kecepatan petugas dalam memberikan bantuan kepada siswa					
Informasi yang jelas	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas terkait tata tertib didalam perpustakaan					
	Kejelasan label atau penanda di rak yang memberikan informasi yang jelas mengenai kategori buku					
	Adanya pemberian informasi atau pengumuman oleh petugas					
	Respon yang diberikan petugas perpustakaan jika siswa memberikan pertanyaan					
<b>Assurance</b>						
Kredibilitas	Petugas pustaka dapat dipercaya					
	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
Keamanan	Kenyamanan ruang baca perpustakaan					
	Petugas menegur siswa yang gaduh					
	Keamanan didalam perpustakaan					
	Tersedianya loker di dalam perpustakaan					
Sopan dan Ramah	Kesopanan yang dimiliki petugas perpustakaan					

38	© Hak cipta dilindungi Undang-Undang		Keramahan petugas perpustakaan					
		<b>Emphaty</b>						
34	© Hak cipta dilindungi Undang-Undang	Pengetahuan mengenai pelanggan	Kesabaran petugas perpustakaan dalam melayani siswa					
35			Petugas perpustakaan mengingatkan masa pinjam buku					
36	© Hak cipta dilindungi Undang-Undang	Memahami kebutuhan secara spesifik	Kesesuaian koleksi buku perpustakaan terhadap kebutuhan siswa					
37			Petugas perpustakaan menyediakan bahan bacaan yang menarik sebagai sarana hiburan					
38			Ketersediaan fasilitas yang di berikan perpustakaan					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



Lampiran 2. Hasil Observasi

**OBSERVASI**

**TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

Lokasi Observasi : SMA Negeri 12 Pekanbaru

Waktu Observasi : 9 Maret – 16 Mei 2023

No	Hal yang diamati	Keadaan		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Lokasi Perpustakaan yang strategis		√	Lokasi perpustakaan SMA Negeri 12 Pekanbaru masih terbilang kurang strategis karena penempatan lokasinya berada di lantai 2 tepatnya diatas kelas 10. Walaupun tempatnya jauh dari keramaian akan tetapi sangat menyulitkan bagi kelasnya yang jauh dari perpustakaan, selain itu untuk mengangkut buku-buku keatas juga akan menyulitkan.
2	Perpustakaan dalam keadaan bersih	√		Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih setiap harinya.
3	Perpustakaan mempunyai sirkulasi udara yang baik	√		Sirkulasi udara didalam ruangan perpustakaan sudah baik, karena didalamnya tersedia pendingin ruangan sehingga membuat siswa nyaman didalam ruangan tersebut
4	Penempatan rak buku / perabot perpustakaan	√		Penempatan rak buku dan perabot ruangan ditata dengan baik didalamnya
5	Kesesuaian jarak antar rak buku		√	Kesesuaian jarak rak antar rak buku masih terbilang kurang, karena terdapat rak paling ujung yang mempunyai akses jalan yang cukup sempit sehingga menyulitkan orang yang melaluinya.

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6	Ketersediaan meja dan kursi yang cukup	√		Perpustakaan sekolah menyediakan meja dan kursi yang cukup untuk siswa yang ingin membaca .
7	Kelengkapan buku didalam perpustakaan	√		Perpustakaan sekolah telah menyediakan buku fiksi dan non fiksi secara lengkap.
8	Ketersediaan peralatan multimedia yang memadai		√	Perpustakaan belum memiliki peralatan multimedia yang cukup dan lengkap.
9	Tersedianya loker didalam perpustakaan	√		Perpustakaan telah menyediakan loker didalamnya tepatnya dibawah meja layanan perpustakaan
10	Ruang perpustakaan yang nyaman	√		Kondisi ruang perpustakaan didalamnya sangat nyaman.
11	Ketepatan jam layanan perpustakaan	√		Perpustakaan selalu buka dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
12	Petugas memiliki sifat sopan dan ramah	√		Pada saat layanan berlangsung petugas selalu melayani siswa dengan sopan dan ramah.
13	Petugas selalu siap membantu siswa dengan sigap	√		Petugas selalu membantu siswa yang kesulitan dalam perpustakaan.
14	Petugas selalu dalam keadaan bersih dan rapi	√		Petugas perpustakaan sekolah selalu berpenampilan bersih dan rapi.
15	Proses Peminjaman dan pengembalian buku yang cepat		√	Dalam peminjaman dan pengembalian buku di sekolah seperti hari-hari biasa boleh dikatakan cepat. Namun pada saat akhir semester tiba, proses pengembalian buku berlangsung lama sehingga mengakibatkan antrian yang panjang.

Lampiran 3. Hasil Data Responden

		Item Instrumen																																										
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40			
R	1	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	
R	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
R	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3
R	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
R	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
R	6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R	23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah dan

State Islamic U



24	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3			
25	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4		
26	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
27	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4		
28	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4		
29	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4		
30	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
31	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
41	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4		
42	5	5	5	4	2	5	5	5	2	2	1	5	4	3	5	5	5	1	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	
43	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
44	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	
46	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	
47	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	
48	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	
49	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

State Islamic U

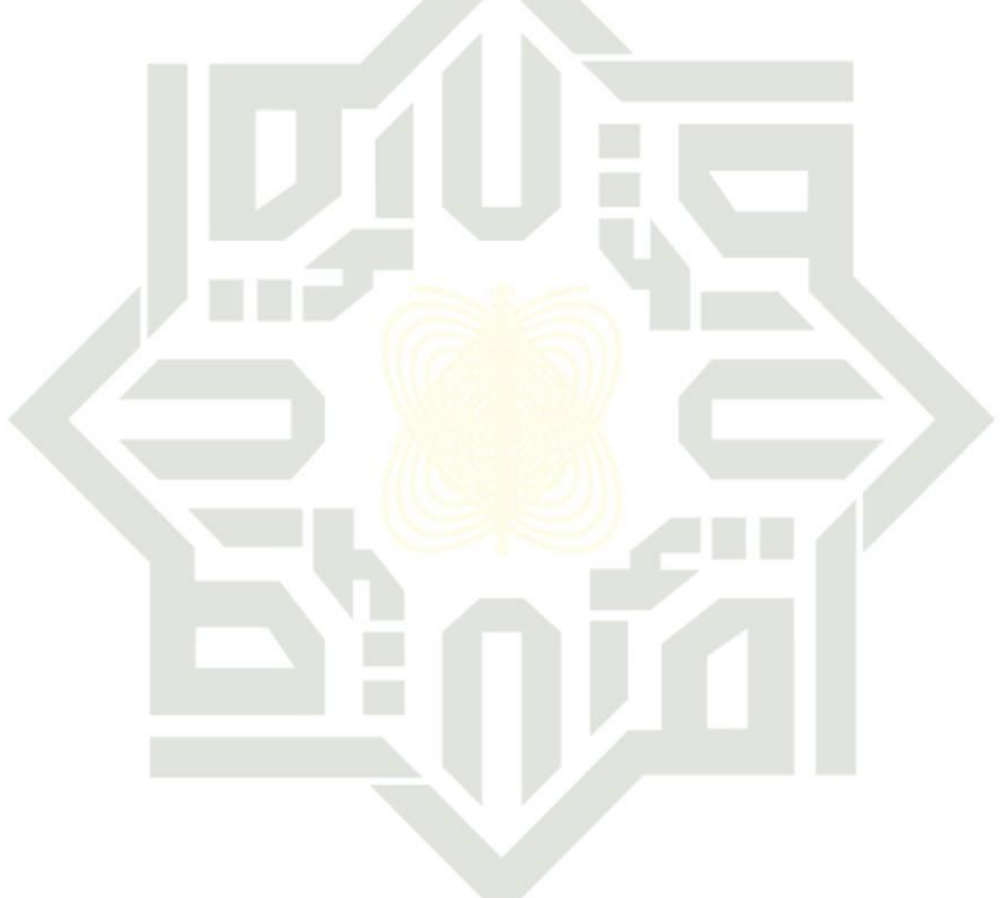
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



82	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
83	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	
86	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	
88	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
89	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	
90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Suska Riau

State Islamic U



UIN SUSKA RIAU

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Correlations

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Skor					
Q1	1	.225	.320	.077	.152	.178	.200	.273	.203	.182	.026	.076	.234	.151	.240	.155	.101	-.030	.159	.123	-.003	.047	.045	-.005	.196	.212	.090	.221	.041	.338	.259	.255	.148	.364	.110	.152	.135	.124	.161	.132	.316					
		.030	.002	.462	.145	.088	.054	.008	.051	.081	.805	.470	.024	.149	.021	.139	.336	.779	.129	.241	.980	.652	.669	.965	.060	.042	.389	.034	.700	.001	.012	.014	.157	.000	.292	.145	.197	.236	.122	.208	.002					
		.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93		
Q2		1	.280	.312	.236	.376	.366	.392	.430	.322	.039	.094	.293	.190	.173	.218	-.017	.112	.332	.176	.124	.080	.186	.270	.270	.178	.182	.226	.030	.258	.387	.165	.214	.193	.330	.307	.102	.096	.210	.252	.444					
			.007	.002	.023	.000	.000	.000	.000	.712	.389	.004	.087	.097	.036	.869	.286	.001	.092	.235	.570	.074	.009	.009	.089	.080	.030	.778	.013	.000	.115	.040	.064	.001	.003	.330	.360	.041	.013	.043	.015	.000				
			.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	
Q3			1	.545	.498	.526	.356	.354	.296	.173	.135	.322	.301	.166	.347	.257	.125	.209	.253	.266	.288	.228	.308	.260	.245	.163	.112	.181	.279	.492	.279	.286	.213	.367	.249	.222	.268	.409	.140	.147	.540					
				.000	.000	.000	.000	.000	.000	.098	.196	.002	.003	.111	.001	.013	.233	.044	.014	.010	.005	.028	.003	.012	.018	.118	.289	.084	.002	.007	.000	.005	.041	.000	.016	.032	.009	.000	.180	.160	.000					
				.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93
Q4				1	.599	.458	.382	.317	.333	.330	.254	.327	.286	.304	.277	.223	.125	.227	.207	.166	.322	.235	.379	.310	.418	.128	.259	.299	.240	.241	.268	.183	.146	.201	.335	.127	.316	.309	.145	.287	.542					
					.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.033	.232	.029	.047	.112	.001	.023	.003	.000	.030	.000	.220	.012	.004	.002	.020	.000	.080	.161	.054	.001	.227	.003	.000	.163	.003	.160	.000				
					.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93
Q5					1	.572	.326	.266	.354	.339	.413	.177	.320	.210	.339	.184	.371	.388	.344	.272	.261	.228	.422	.356	.246	.168	.264	.130	.400	.391	.272	.214	.266	.343	.289	.239	.424	.292	.330	.375	.613					
						.000	.001	.000	.000	.000	.089	.002	.043	.001	.007	.000	.000	.000	.018	.021	.001	.028	.000	.010	.017	.107	.216	.000	.000	.040	.011	.000	.005	.001	.000	.021	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000			
						.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93
Q6						1	.445	.445	.236	.322	.238	.320	.275	.386	.396	.214	.180	.370	.229	.322	.282	.462	.417	.454	.308	.360	.194	.189	.391	.157	.232	.251	.345	.217	.252	.219	.302	.048	.228	.597						
							.000	.000	.023	.002	.002	.000	.000	.000	.039	.085	.000	.027	.002	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.003	.063	.070	.000	.132	.025	.015	.001	.036	.015	.035	.003	.651	.032	.000						
							.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93	.93

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- a. Menyebutkan nama urut kepingan perurutan, pernyataan, penulisan kata milih, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

menyebutkan sumber:





- 2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Q13	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.234	.293	.301	.286	.320	.320	.276	.203	.284	.312	.278	.456	1	.430	.475	.440	.205	.290	.424	.481	.320	.410	.406	.322	.233	.385	.238	.286	.300	.246	.506	.369	.397	.400	.522	.469	.296	.213	.308	.281	.652
Q14	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.151	.190	.166	.304	.210	.275	.229	.286	.458	.439	.371	.494	.430	1	.440	.510	.162	.548	.303	.299	.440	.346	.252	.415	.366	.299	.369	.376	.203	.193	.254	.374	.257	.217	.354	.386	.283	.257	.339	.449	.625
Q15	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.240	.173	.347	.277	.339	.386	.417	.370	.258	.297	.274	.460	.475	.440	1	.397	.266	.148	.403	.423	.300	.300	.378	.371	.265	.230	.245	.280	.326	.362	.223	.353	.331	.175	.315	.390	.251	.296	.145	.289	.601
Q16	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.155	.218	.257	.223	.184	.396	.263	.206	.337	.226	.248	.361	.440	.510	.397	1	.259	.321	.314	.188	.457	.263	.216	.432	.347	.433	.255	.390	.131	.290	.223	.459	.396	.264	.310	.364	.153	.231	.121	.189	.561
Q17	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.101	.017	.125	.125	.371	.214	.051	.038	.138	.136	.364	.287	.205	.162	.266	.259	1	.267	.347	.328	.329	.262	.238	.161	.153	.409	.153	.030	.103	.132	.273	.237	.351	.289	.227	.321	.274	.143	.244	.204	.427
Q18	Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	.030	.112	.209	.227	.388	.180	.049	.103	.274	.289	.397	.384	.290	.548	.148	.321	.267	1	.180	.299	.553	.237	.306	.366	.298	.255	.321	.131	.403	.180	.184	.220	.254	.236	.383	.343	.331	.144	.394	.492	.541

ebutkan sumber:

ate Islamic U



2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t
4. Rengukan nanya unuk keperluan penunakai, jettuan, penusai karya minai, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Q 19	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.15 9	.33 2"	.25 3'	.20 7'	.34 4"	.37 0"	.19 4	.18 7	.25 6'	.27 2"	.34 8"	.23 7'	.42 4"	.30 3'	.40 3'	.31 4"	.34 7"	.18 0	1	.52 8"	.41 7"	.30 8"	.19 1	.25 0'	.17 1	.15 9	.34 8"	.20 6'	.16 0	.16 2	.40 6"	.23 6'	.23 2'	.26 3'	.29 7"	.51 6"	.15 9	.27 3'	.38 9"	.42 4"	.56 3"
Q 20	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.12 3	.17 6	.26 6"	.16 6	.27 2"	.22 9'	.25 6'	.12 5	.05 1	.13 4	.20 2	.30 1"	.48 1"	.29 9"	.42 3"	.18 8	.32 8"	.29 9"	.52 8"	1	.35 9"	.37 3"	.29 4"	.18 0	.11 0	.31 7"	.15 0	.08 4	.11 8	.28 1"	.38 8"	.17 4	.30 6"	.30 3"	.32 1"	.44 2"	.31 9"	.16 3	.21 9'	.23 5'	.50 5"
Q 21	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.00 3	.12 4	.28 8"	.32 2"	.26 1'	.32 2"	.09 0	.23 9'	.15 5	.24 9'	.44 1"	.49 0"	.32 0"	.44 0"	.30 0"	.45 7"	.32 9"	.55 3"	.41 7"	.35 9"	1	.37 9"	.46 3"	.33 0"	.44 0"	.29 2"	.37 4"	.31 2"	.34 2"	.23 9'	.20 5'	.33 8"	.34 7"	.31 3"	.35 9"	.37 1"	.30 4"	.33 8"	.26 4'	.40 5"	.62 1"
Q 22	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.04 7	.06 0	.22 8'	.23 5'	.22 8'	.28 2"	.22 2'	.18 7	.11 8	.19 6	.18 7	.46 1"	.41 0"	.34 6"	.30 0"	.26 3'	.26 2'	.23 7'	.30 8"	.37 3"	.37 9"	1	.41 2"	.35 8"	.26 5'	.33 4"	.28 9"	.29 9"	.33 4"	.36 4"	.23 3'	.21 8'	.23 9'	.34 9"	.39 2"	.28 0"	.33 1"	.30 8"	.23 3'	.16 8	.53 0"
Q 23	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.04 5	.18 6	.30 8"	.37 9"	.42 2"	.46 2"	.19 0	.22 6'	.22 3'	.34 1"	.27 8"	.32 8"	.40 6"	.25 2'	.37 8"	.21 6'	.23 8'	.30 6"	.19 1	.29 4"	.46 3"	.41 2"	1	.37 9"	.55 4"	.46 6"	.43 6"	.18 5	.24 0'	.31 3"	.21 5'	.29 9"	.46 8"	.40 4"	.41 9"	.41 7"	.55 2"	.49 4"	.26 0'	.17 3	.63 2"
Q 24	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.00 5	.27 0"	.26 0'	.31 0"	.35 6"	.41 7"	.44 8"	.31 6"	.35 4"	.33 3"	.31 5"	.34 4"	.32 2"	.41 5"	.37 1"	.43 2"	.16 1	.36 6"	.25 0'	.18 0	.33 0"	.35 8"	.37 9"	1	.39 4"	.22 4'	.28 2"	.31 6"	.29 8"	.25 7'	.19 4	.44 2"	.35 6"	.22 6'	.27 1"	.39 2"	.27 7"	.22 6'	.37 7"	.41 9"	.60 3"
Q 25	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.19 6	.27 0"	.24 5'	.41 8"	.24 6'	.45 4"	.37 8"	.26 9"	.23 8'	.25 4'	.20 0	.35 6"	.23 3'	.36 6"	.26 5'	.34 7"	.15 3	.29 8"	.17 1	.11 0	.44 0"	.26 5'	.55 4"	.39 4"	1	.29 6"	.33 1"	.26 1'	.06 8	.27 4	.17 4	.28 7"	.32 4"	.31 9"	.35 8"	.28 9"	.22 5'	.27 9"	.22 4'	.24 3'	.54 6"

butkan sumber:

Islamic U



Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Q 26	Q 27	Q 28	Q 29	Q 30	Q 31
.060	.009	93	.212	.090	.221	.041	.338	.259
.008	.018	93	.178	.182	.228	.030	.258	.387
.018	.013	93	.163	.112	.181	.279	.492	.279
.000	.000	93	.128	.259	.299	.240	.241	.268
.018	.008	93	.168	.264	.194	.189	.391	.272
.000	.000	93	.308	.360	.194	.070	.391	.157
.000	.000	93	.172	.019	.154	.070	.280	.160
.009	.009	93	.070	.174	.260	.130	.207	.098
.021	.021	93	.321	.294	.115	.229	.289	.305
.014	.014	93	.292	.458	.394	.183	.196	.176
.054	.054	93	.183	.318	.277	.508	.240	.220
.000	.000	93	.385	.302	.284	.303	.246	.506
.025	.025	93	.295	.369	.376	.203	.193	.254
.000	.000	93	.239	.245	.280	.326	.362	.223
.010	.010	93	.430	.255	.030	.133	.162	.273
.143	.143	93	.409	.153	.130	.403	.180	.406
.004	.004	93	.255	.323	.201	.160	.281	.388
.100	.100	93	.159	.348	.084	.118	.239	.205
.295	.295	93	.317	.150	.312	.348	.313	.235
.000	.000	93	.292	.374	.292	.001	.364	.233
.010	.010	93	.334	.289	.004	.021	.313	.215
.000	.000	93	.466	.436	.075	.004	.253	.194
.000	.000	93	.224	.282	.002	.004	.274	.174
.000	.000	93	.296	.485	.204	.294	.410	.266
.004	.004	93	1	1	0	0	1	2
.001	.001	93	.485	.330	.123	.004	.268	.468
.012	.012	93	.204	.001	.009	.123	.011	.092
.516	.516	93	.250	.006	.001	.063	.000	.131
.008	.008	93	.410	.048	.389	.000	.268	.468
.096	.096	93	.266	.213	.092	.138	.298	.411
.005	.005	93	.421	.047	.001	.088	.000	.372
.002	.002	93	.543	.047	.026	.061	.485	.559
.002	.002	93	.547	.007	.278	.001	.317	.465
.000	.000	93	.363	.004	.271	.112	.317	.559
.000	.000	93	.382	.004	.298	.055	.303	.539
.005	.005	93	.418	.019	.338	.000	.470	.399
.030	.030	93	.248	.251	.102	.355	.307	.257
.007	.007	93	.264	.015	.275	.006	.307	.389
.031	.031	93	.163	.015	.088	.001	.181	.240
.019	.019	93	.114	.018	.039	.000	.270	.389
.000	.000	93	.274	.001	.009	.000	.270	.549

ebutkan sumber:

te Islamic U



2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

kan sumber:

Islamic U

	Sig. (2- tailed) N	.01 2	.00 0	.00 7	.00 9	.00 8	.13 2	.12 6	.35 0	.00 3	.09 1	.10 9	.03 4	.00 0	.01 4	.03 2	.03 2	.00 8	.07 8	.00 0	.00 0	.04 9	.02 5	.03 9	.06 3	.09 6	.01 0	.04 1	.38 0	.21 1	.01 1		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.01 3	.00 0	.02 0	.00 0	
Q 32	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.25 5	.16 5	.28 6	.18 3	.21 4	.23 2	.19 4	.31 6	.34 1	.34 7	.22 0	.18 0	.36 9	.37 4	.35 3	.45 9	.23 7	.22 0	.23 6	.17 4	.33 8	.21 8	.29 9	.44 2	.28 7	.42 1	.20 6	.34 8	.17 8	.29 8	.41 1	1	.73 7	.50 0	.31 1	.43 2	.20 6	.25 0	.23 8	.20 8	.57 8
	Sig. (2- tailed) N	.01 4	.11 5	.00 5	.08 0	.04 0	.02 5	.06 2	.00 2	.00 1	.00 1	.03 4	.08 5	.00 0	.00 0	.00 1	.00 0	.02 2	.03 4	.02 3	.09 5	.00 1	.03 6	.00 4	.00 5	.00 0	.04 7	.00 1	.08 7	.00 4	.00 0		.00 0	.00 0	.00 2	.00 0	.04 8	.01 5	.02 2	.04 5	.00 0	
Q 33	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.14 8	.21 4	.21 3	.14 6	.26 6	.25 1	.13 6	.25 7	.28 8	.27 5	.18 3	.15 9	.39 7	.25 7	.33 1	.39 6	.35 1	.25 4	.23 2	.30 6	.34 7	.23 9	.46 8	.35 6	.32 4	.54 3	.20 7	.23 1	.19 2	.26 4	.37 2	.73 7	1	.57 2	.23 6	.44 4	.36 3	.29 7	.21 6	.17 3	.58 0
	Sig. (2- tailed) N	.15 7	.04 0	.04 1	.16 1	.01 0	.01 5	.19 3	.01 3	.00 5	.00 8	.07 8	.12 7	.00 0	.01 3	.00 1	.00 0	.00 1	.01 4	.02 5	.00 3	.00 1	.02 1	.00 0	.00 2	.00 0	.04 7	.02 6	.06 6	.01 0	.00 0	.00 0		.00 0	.02 3	.00 0	.00 0	.00 4	.03 8	.09 7	.00 0	
Q 34	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.36 4	.19 3	.36 7	.20 1	.34 3	.34 5	.05 9	.16 2	.26 9	.24 8	.21 0	.17 7	.40 0	.21 7	.17 5	.26 4	.28 8	.23 6	.26 3	.30 3	.31 3	.34 9	.40 4	.22 6	.31 9	.54 7	.27 9	.11 4	.35 3	.48 5	.46 5	.50 0	.57 2	1	.34 6	.37 4	.48 6	.36 8	.26 1	.16 5	.59 8
	Sig. (2- tailed) N	.00 0	.06 4	.00 0	.05 4	.00 1	.00 1	.57 2	.12 1	.00 9	.01 7	.04 3	.09 0	.00 0	.03 7	.09 3	.01 1	.00 5	.02 3	.01 1	.00 3	.00 2	.00 1	.00 0	.02 9	.00 2	.00 0	.27 8	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.01 1	.11 3	.00 0	
Q 35	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.11 0	.33 0	.24 9	.33 5	.28 9	.21 7	.20 3	.14 6	.23 2	.33 4	.23 0	.38 4	.52 2	.35 4	.31 5	.31 0	.22 7	.38 3	.29 7	.32 1	.35 9	.39 2	.41 9	.27 1	.35 8	.36 3	.29 9	.34 3	.16 6	.31 7	.55 9	.31 1	.23 6	.34 6	1	.45 9	.41 5	.28 5	.31 5	.30 6	.61 1
	Sig. (2- tailed) N	.29 2	.00 1	.01 6	.00 1	.00 5	.03 6	.05 0	.16 2	.02 5	.00 1	.02 7	.00 0	.00 0	.00 0	.00 2	.00 3	.02 9	.00 0	.00 4	.00 0	.00 0	.00 0	.00 9	.00 0	.00 0	.00 4	.00 1	.11 2	.00 2	.00 0	.00 2	.02 3	.00 1		.00 0	.00 0	.00 6	.00 2	.00 3	.00 0	
Q 36	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.15 2	.30 7	.22 2	.12 7	.23 9	.25 2	.09 0	.18 8	.33 8	.23 8	.19 0	.36 3	.46 9	.38 6	.39 0	.36 4	.32 1	.34 3	.51 6	.44 2	.37 1	.28 0	.41 7	.39 2	.28 9	.38 2	.32 9	.10 9	.20 0	.30 3	.53 9	.43 2	.44 4	.37 4	.45 9	1	.43 1	.42 7	.50 2	.44 6	.65 1
	Sig. (2- tailed) N	.14 5	.00 3	.03 2	.22 7	.02 1	.01 5	.39 2	.07 1	.00 1	.02 1	.06 8	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 2	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.00 6	.00 0	.00 5	.00 0	.00 0	.29 8	.05 5	.00 3	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	
Q 37	Pears on Correl ation	.13 5	.10 2	.26 8	.31 6	.42 4	.21 9	.17 8	.19 1	.32 6	.24 7	.24 9	.28 4	.29 6	.28 3	.25 1	.15 3	.27 4	.33 1	.15 9	.31 9	.30 4	.33 1	.55 2	.27 7	.22 5	.41 8	.24 3	.10 2	.35 5	.47 0	.39 9	.20 6	.36 3	.48 6	.41 5	.43 1	1	.55 8	.33 3	.39 2	.59 7



### Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics


Cronbach's Alpha	N of Items
.939	40



Lampiran 6. Surat Desposisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBARAN DISPOSISI	
<p><b>INDEKS BERKAS</b> KODE :</p>	
<p>Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 09-03-2022 Nama : Lia Hartayanti</p>	
<p><b>INFORMASI</b> Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing</p> <p style="text-align: right; font-size: 1.2em;">Dr. Yundri Akhyar, M.Pd</p>	<p><b>DITERUSKAN KEPADA</b> 1. catatan Kujur MPI</p> <p>a. b. c.</p>
<p>Pekanbaru 10/3/22 Kujur MPI</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001</p>	<p>Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1</p>
<p>1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:</p>	

## Lampiran 7. Surat Pembimbing

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Sodikhotim No. 123 Km. 13 Tanjung Pagar-Riau, 28223 P.O. BOX 10001 Telp. (0771) 581947  
Fax. (0771) 581647 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: uin\_suska@yahoo.co.id

---

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/4844/2022 Pekanbaru, 28 Maret 2022

Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada  
Yth. Dr. Yundei Akhyar, M.Pd.I.

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*  
Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama	: Lia Haryanti
NIM	: 11910320865
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Pengelolaan Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Informasi Kebutuhan Siswa di Madrasah Aliyah Al-Huda Kundur, Kab. Karimun
Waktu	: 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

Wassalam  
an. Dekan  
Wakil Dekan I  
  
Dr. Zulkasli, M. Ag.  
NIP. 197210171997031004



Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



### Lampiran 8. Surat Prariset Fakultas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. H. Sukaesih No. 125, Km. 14, Pekanbaru, Riau 28293 PD. NIN. 1004 Telp. (0781) 561847  
Fax. (0781) 301847 Mail: uin@uin-suska-riau.ac.id Email: @uin-suska-riau@ymail.com

UIN SUSKA RIAU

---

Nomor: Lb.04/F.IL.4/PP.10.9/19523/2022 Pekanbaru, 30 November 2022  
Sifat: Biasa  
Lampir: -  
Hal: *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
SMA Negeri 12 Pekanbaru  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa

Nama : **Lin haryanti**  
NIM : **11910320865**  
Semester/Tahun : **VII (Tujuh) / 2022**  
Program Studi : **Manajemen Pendidikan Islam**  
Fakultas : **Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau**

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di instansi yang saudara pimpit

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


  
Dinas Pendidikan  
SMA NEGERI 12  
PEKANBARU  
PROVINSI RIAU

  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan III  
  
Dr. Amrullah Diniaty, M.Pd. Kons  
NIP. 19751115 200312 2 001

Lampiran 9. Lembar Pengesahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


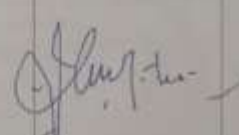

 KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والاساتذة  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jalan A. M. Sudirman No. 15 Pekanbaru, Riau 28124 Telp. (0756) 427461 Fax. (0756) 271142

---


**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa: Lia Haryanti  
 Nomor Induk Mahasiswa: 11910320865  
 Hari/Tanggal Ujian: Senin, 9 Januari 2023  
 Judul Proposal Ujian: *Tingkat Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru.*

Isi Proposal: Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Des. Syafarudin, M. Pd	PENGUJI I		
2.	Dr. Tini Andriani, S. Ag, M. Pd.	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Zarkasih, M. Ag.  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekabara,  
Peserta Ujian Proposal



Lia Haryanti  
NIM. 11910320865



## Lampiran 10. Surat Perpanjangan Pembimbing

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
 Fax. (0761) 561647 Web. www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/7525/2023 Pekanbaru, 17 April 2023  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : **Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)**

Kepada  
 Yth. Dr. Yundri Akhyar, M.Pd.I.

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Lia haryanti  
 NIM : 11910320865  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru  
 Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam

an, Dekan  
 Wakil Dekan I  
  
 Dr. Zarkasih, M.Ag.  
 NIP. 19721017 199703 1 004

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau





### Lampiran 11. Surat Izin Riset dari Fakultas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

 UIN SUSKA RIAU		KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN كلية التربية والتعاليم FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING <small>J. H. R. Sumbraha, No. 185 Km.18 Tanjung Pekanbaru, Riau 28223 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 581647          Fax. (0781) 581647 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: uin-suska@yahoo.co.id</small>
Nomor	: Un.04/F.II/PP.00.9/2343/2023	Pekanbaru, 10 Februari 2023 M
Sifat	: Biasa	
Lamp	: 1 (Satu) Proposal	
Hal	: <i>Mohon Izin Melakukan Riset</i>	
<p>Kepada          Yth. Gubernur Riau          Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu          Satu Pintu          Provinsi Riau          Di Pekanbaru</p>		
<p><i>Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh</i>          Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :</p>		
Nama	: <b>Lia haryanti</b>	
NIM	: 11910320865	
Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 2023	
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam	
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau	
<p>ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : <i>Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di SMA Negeri 12 Pekanbaru</i>          Lokasi Penelitian : SMA Negeri 12 Pekanbaru          Waktu Penelitian : 3 Bulan (10 Februari 2015 s.d 10 Mei 2015)</p>		
<p>Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.</p>		
<p>Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>		
		  <b>Dr. H. Kadar, M.Ag.</b> NIP.19650521 199402 1 001
<p>Tembusan :          Rektor UIN Suska Riau</p>		



## Lampiran 12. Surat Rekomendasi Prov. Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lintang Kuning Lantai 1 dan 9 Komplek Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 462 Telp. (0781) 29094 Fax. (0781) 29117 PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 803/DPMTSP/NON IZIN-RISET/53715  
 TENTANG  
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET-PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/2343/2023 Tanggal 10 Februari 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: LIA HARYANTI
2. NIM / KTP	: 119103208650
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: TINGKAT KEPUJASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 12 PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 12 PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 13 Februari 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**  
**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan



Lampiran 13. Surat Izin Riset Dinas Pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
 JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 076122552 / 076121553  
 PEKANBARU

---

Nomor : 800/Disdik/1.3/2023/ 3660  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Pekanbaru, 23 FEB 2023  
 Kepada :  
 Yth. Kepala SMAN 12 PEKANBARU  
 di-  
 Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53715 Tanggal 10 Februari 2023 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	: LIA HARYANTI
NIM/KTP	: 119103208650
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Alamat	: PEKANBARU
Judul Penelitian	: TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 12 PEKANBARU
Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 12 PEKANBARU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.



**TATI LINDAWATI, SH, M. SI**  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19660717 198603 2 002

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



## Lampiran 14. Surat Keterangan Riset SMA Negeri 12 Pekanbaru

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 12 PEKANBARU**  
**SEKOLAH RUJUKAN NASIONAL**

Alamat : Jl.Garuda Sakti Km. 3 Kel. Bina Widya, Kec.Bina Widya      Kode Pos : 28293  
 Email : smanduabelas.pekanbaru@gmail.com                              Telp : (0761) 7875113  
 NSS : 301096008042      NIS : 300420    NPSN : 10404011

Akreditasi : A

---

**SURAT KETERANGAN RISET**  
 Nomor : 070 / SMAN.12 / IV / 2023 / 0375

Berdasarkan Surat Dinas Pendidikan Provinsi Riau Nomor : 800/Disdik/1.3/2023/3660 Tanggal 23 Februari 2023 Tentang Izin Riset / Penelitian. Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMA Negeri 12 Pekanbaru, dengan ini menerangkan :

Nama : **LIA HARYANTI**

NIM : 119103206650

Program Studi : S1 / Manajemen Pendidikan Islam

Mahasiswa : UIN SUSKA RIAU

Benar telah melaksanakan riset / penelitian di SMA Negeri 12 Pekanbaru, yang dilaksanakan pada tanggal 27 Februari s.d 14 April 2023, data atau hasil dari penelitian tersebut akan dipergunakan untuk bahan pembuatan skripsi yang berjudul :

**“TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 12 PEKANBARU.”**

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 14 April 2023  
 Kepala Sekolah,



**Hj. ERMITA, S.Pd. MM**  
 NIP. 197208211998022001

## Lampiran 15. Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap penulis adalah Lia Haryanti lahir di Tanjung Batu Kundur pada tanggal 14 Juli 2001. Penulis merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Salman dan Ibu Harmini. Adapun jenjang pendidikan yang selama ini penulis tempuh yakni pada tahun 2006 penulis memulai sekolah pertamanya di TK Bhayangkari Tanjung Batu Kota. Selanjutnya, penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 022 pada tahun 2007 yang sekarang telah berganti nama menjadi Sekolah Dasar Negeri 017 Tanjung Batu Kundur. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Swasta Darul Furqan. Setelah lulus, penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas Darul Furqan pada tahun 2016 dan pada tahun 2018-2019 penulis memutuskan untuk pindah dan menyelesaikan pendidikan sekolah di Madrasah Aliyah Al-Huda Kundur. Pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tabiyah dan Keguruan. Penulis melakukan penelitian pada bulan Februari sampai dengan selesai dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa pada Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”.