PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SD NEGERI 007 TANJJUNG PALAS HULU KABUPATEN BULUNGAN

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

TEGUH RAHMAT NANDY
NPM. 201951014

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2024

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT pencipta alam semesta atas limpahan Rahmat, Karunia dan kekuatan yang dianugerahkan kepada penulis. Setiap nikmat waktu, pikiran dan tenaga yang tiada terukur yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dari waktu yang telah di targetkan sebelumnya. Shalawat dan Salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan dan tauladan kita, baginda Rasulullah Muhammad SAW.Sebagai seorang hamba yang berkemampuan terbatas dan tidak lepas dari dosa, tidak sedikit kendala yang dialami oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini.Berkat pertolongan Allah SWT dan berbagai pihak yang telah banyak membantu baik secara moral maupun materil serta motivasinya langsung maupun tidak langsung sehingga kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak saya Sudarmin dan Ibu saya ALM. Ida Nur Laila atas segala doa, cinta, kasih sayang, didikan kepercayaan dan pengorbanan untuk Penulis. Tak lupa pula penulis memberikan penghormatan dan penghargaan kepada bapak K.Rapiandi Isak merang, M.Pd selaku dosen Pembimbing semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sepanjang hidupnya, Amin.Demikian pula segala bantuan yang penulis peroleh dari segenap pihak selama di bangku perkuliahan sehingga penulis merasa sangat bersyukur dan mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M, selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S.Sos.,M.I.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus bertindak sebagai
4. Bapak Imam Muazansyah, S.E, M.I.P selaku dosen penguji 1 dan Ibu Kartini Maharani Abdul, S.I.P, M.Si selaku dosen penguji 2;
5. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor,

Penulis

Teguh Rahmat Nandy

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SD NEGERI 007 TANJUNG PALAS HULU KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

Teguh Rahmat Nandy
NPM. 201951014
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui persepsi pengguna terhadap pelayanan pengguna di perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu kabupaten bulungan.Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan membahas obyek yang diteliti secara mendalam. Pada penelitian kualitatif ini pemilihan informan atau subjek penelitian menggunakan criterion based selection, yaitu pemilihan informan atau subjek penelitian yang didasarkan pada asumsi bahwa subjek tersebut sebagai aktor dalam tema penelitian yang diajukan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif.Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan sekolah.

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang bersifat langsung dengan pengguna perpustakaan.bagian dalam pelayanan sirkulasi ialah melayani peminjaman buku dan pengembalian Buku . Pelayanan teknis di perpustakaan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan persiapan penyajian bahan pustaka kepada pengguna seperti kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka. Pelayanan teknis perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (technical servis) pengerjaannya meliputi Klasifikasi bahan-bahan pustaka dan Penyusunan Buku.Pelayanan Sirkulasi berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan sirkulasi yang meliputi melayani peminjaman buku yang terdapat pada dua sistem yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup.Pada pelayanan ini petugas perpustakaan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan dalam hal membantu pengguna menemukan buku yang diinginkan. Melayani pengembalian buku, petugas perpustakaan memberikan denda apabila siswa tidak mengembalikan buku pada waktu yang telah ditentukan. Pelayanan Teknis berlangsung cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari kegiatan pelayanan teknis di sekolah meliputi Klasifikasi bahan-bahan pustaka menggolongkan bahan pustaka sesuai dengan jenis dan subjeknya dan penyusunan buku-buku dilakukan sesuai dengan sistem tertentu.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan, Perpustakaan

USER PERCEPTIONS OF LIBRARY SERVICES IN PRIVATE PRIMARY SCHOOL 007 TANJUNG PALAS HULU, BULUNGAN DISTRICT

By :

Teguh Rahmat Nandy
NPM. 201951014
State Administration Study Program
Faculty of Social Science and Political Science
Kaltara University

ABSTRACT

The aim of this research is to determine user perceptions of user services at the SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu library, Bulungan district. Qualitative research is research that aims to discuss the object under study in depth. In this qualitative research selecting informants or research subjects using criterion based selection,namely the selection of informants or research subjects based on assumptions that the subject is an actor in the proposed research theme.Data collection in this research used interviews. Analysis techniquesThe data used is a descriptive analysis technique. Circulation services are activities that serve the borrowing and returning of school library books.

Circulation services in libraries are one of the activities that are direct to library users. Part of circulation services is providing book borrowing and book returns. Technical services in libraries are all activities related to the preparation of presenting library materials to users, such as procurement and management of library materials. technical services are services that are not directly related to readers (technical services).

The work includes the classification of library materials and book preparation. Circulation services are running quite well. This is demonstrated by circulation services which include book lending services in two systems, namely an open system and a closed system. In this service, library staff deal directly with library users in terms of helping users find the books they want. Serving book returns, library staff give fines if students do not return books at the specified time. Technical service is going quite well. This can be seen from technical service activities in schools including the classification of library materials, classifying library materials according to type and subject and the arrangement of books is carried out according to a certain system.

Keywords : Perception, Service, Library

RIWAYAT HIDUP

Teguh Rahmat Nandy, lahir di Tanjung Palas pada tanggal 09 Oktober 2001, merupakan anak kedua dari 2 bersaudara pasangan suami istri bernama Bapak Sudarmin dan Ibu ALM. Ida Nur Laila.Pada tahun 2008 memulai pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 007Tanjung Palas dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tanjung Palas dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Palaspada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019.Pada pertengahan tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan jenjang perguruan Tinggi di Universitas Kaltara Tanjung Selor Kalimantan Utara dan di terima sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.Pada Pengalaman organisasi selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Kaltara yaitu (GenBI) Generasi Baru Indonesia.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL .....
HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... ii
HALAMAN PENGESAHAN..... iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK..... v
ABSTRACT..... vi
RIWAYAT HIDUP..... vii
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelitian 8
1.4. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep 10
2.2. Penelitian Terdahulu..... 10
2.3. Kajian Teoritis 12
2.3.1. Persepsi 12
2.3.2. Pelayanan.....18
2.3.3. Perpustakaan.....25
2.4. Kerangka Pemikiran 38

BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....39
3.2. Jenis Penelitian 39

3.3. Data dan Sumber Data 40
3.4. Fokus Penelitian 42
3.5. Teknik Pengumpulan Data 42
3.6. Uji Validitas Data 43
3.7. Teknik Analisis Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian 47
4.1.1. Profil SD Negeri 007 Tanjung Palas 47
4.1.2. Pelayanan Langsung 49
4.1.3. Pelayanan Tidak Langsung 53

4.2. Pembahasan 57
4.2.1. Pelayanan Sirkulasi 57
4.2.2. Pelayanan Teknis 59

BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 61
5.2. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA xiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN xvii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu ……...	11
3.1	Tabel Rencana Penelitian ……..	39
3.2	Tabel Informan Penelitian …….	41
4.1	Tabel Data Siswa…….....	48
4.2	Tabel Tenaga Pendidik…….....	48
4.3	Tabel Sarana Dan Prasarana.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran ……...	16
3.1	Model Interaktif Miles dan Huberman ……...	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi merupakan era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan manusia. Perubahan terjadi begitu cepat di era globalisasi ini. Terjadinya era globalisasi memberikan dampak ganda. Dampak itu bisa menguntungkan maupun merugikan. Dampak yang menguntungkan adalah di dalam era globalisasi diberikan kesempatan kerjasama yang seluas-luasnya kepada negara-negara asing. Namun jika kita tidak mampu bersaing dengan mereka, maka konsekuensinya akan merugikan bangsa kita. Mereka yang mampu bersaing adalah seseorang yang benar-benar telah mampu untuk menempatan dirinya pada zaman modern. Hal itu bisa ditentukan pada kualitas pendidikan yang dimiliki. Bangsa yangberkualitas pada tingkat pendidikan akan mampu membawa bangsanya untukmenjadi sosok yang lebih baik dimasa mendatang.

Perpustakaan merupakan salah satu bagian dari kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan penelitian. Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun bahan pustaka, mengolahnya, dan menyajikannya untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pemakainya.Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.pelayanan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan.

Karena salah satu fungsi perpustakaan yaitu untuk melayani kebutuhan informasi pengguna dengan sumber informasi secara cepat dan tepat. Perpustakaan sangat identik dengan pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. pelayanan tersebut merupakan kegiatan langsung yang berhubungan dengan masyarakat pengguna.Baik buruknya citra perpustakaan ditentukan oleh bagian pelayanan, karena berkaitan langsung dengan para pengguna perpustakaan. berkaitan dengan pelayanan di perpustakaan, bahwa pelayanan merupakan ujung tombak penyelenggaraan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada para penggunanya.

Menurut Darmono tujuan didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. Pendayagunaan perpustakaan adalah suatu istilah tentang suatu upaya bagaimana memanfaatkan perpustakaan dengan segala fasilitas yang tersedia, baik oleh penyelenggara maupun pemakainya.hal di ini jelas menunjukkan bahwa tujuan perpustakaan agar koleksi yang dimiliki dapat digunakan, dimanfaatkan dan didayagunakan dengan cara semaksimal mungkin. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh layanan yang diberikian kepada pengguna. Kepuasan para pengguna perpustakaan merupakan kunci dari setiap pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan pelayanan diukur dari tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan atau memanfaatkan jasa yang ditawarkan atau diberikan oleh perpustakaan.Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasinya dapat terpenuhi.dalam kegiatan pelayanan perpustakaan ada beberapa unsur utama yaitu fasilitas layanan perpustakaan, bahan pustaka yang disediakan, pemakai yang membutuhkan dan petugas pelayanan.

Di sisi lain, rendahnya minat baca masyarakat yang menjadi salah satu tolak ukur kualitas pendidikan seolah tidak kunjung ditemukan penyebab pastinya.karena hal ini perpustakaan hadir dikalangan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, dengan harapan bisa merubah pola pikir dan peningkatan.kualitas pelayanan dan persepsi pengguna terhadap perpustakaan dapat terpenuhi dari kepuasan pengguna perpustakaan.

Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh pengalaman, tingkat pengetahuan, serta tingkat kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia.untuk mewujudkan kepuasan seseorang bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan terutama kepuasaan terhadap pengguna perpustakaan karena banyak sekali dibeberapa tempat masyarakat yang tidak tertarik dengan perpustakaan.

Perpustakaan harus memberi pelayanan yang baik untuk penggunanya, dalam memberikan pelayanannya perpustakaan harus mempertimbangkan dan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan penggunanya dengan cara menyediakan dan menyusun bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan penggunanya maka hal ini fungsi perpustakaan dapat dilaksanakan dengan baik.

Untuk menilai perkembangan perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya,karena keberhasilan suatu perpustakaan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan.Dalam mencapai tujuan keberhasilan perpustakaan maka hal yang harus dilakukan pertama kali oleh perpustakaan adalah dengan menyediakan fasilitas yang lengkap, nyaman, aman dan sebaik mungkin untuk penggunanya.

Fasilitas tersebut seperti ruangan yang nyaman, koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan penggunannya, pegawai yang ramah, pelayanan yang cepat, mudah dan tepat sehingga pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kondisi perpustakaan akan berkaitan dengan perilaku kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari penyesuaian mereka dalam mencari informasi oleh karena itu perpustakaan harus mememiliki kesiapan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna yang nantinya akan berpengaruh terhadap perilaku pengguna perpustakaan.

Aset besar yang dapat digunakan dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan dapat ditinjau dari koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan dan ketersediaan koleksi. Ukuran keberhasilan suatu perpustakaan dapat juga dilihat dari kepuasan pengguna perpustakaan.

Kepuasan merupakan suatu keadaan yang mana seseorang atau sekelompok orang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. tingkat kesetaraan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima merupakan faktor kepuasan pengguna perpustakaan. Perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diterima pengguna. Barometer Perpustakaan yang baik dapat ditinjau dari keberhasilannya dalam menyediakan pelayanan yang bermutu kepada pengguna perpustakaan.

Sejauh ini pemerintah telah banyak melakukan upaya untuk membangkitkan dan mengembangkan peran perpustakaan guna merangsang minat baca masyarakat. Selama ini banyak kalangan bahkan kaum pelajar belum mengerti akan arti penting keberadaan perpustakaan. ironisnya hal ini terjadi ditengah-tengah dari maraknya sosialisasi mengenai urgensi perpustakaan dan perkembangan perpustakaan yang kini telah hadir hampir di setiap lembaga pendidikan. Belum lagi dengan adanya berbagai jenis perpustakaan sesuai fungsi dan penggunaannya, kian membutakan kaum pelajar akan pengetahuan dari lokasi yang disebut sebagai sumber pengetahuan ini.

Keberadaan perpustakaan disetiap organisasi sangat diperlukan. Perpustakaan merupakan suatu tempat untuk menyimpan bahan-bahan pustaka yang digunakan untuk menambah atau memenuhi kebutuhan akan informasi. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada dalam lingkungan sekolah, baik sekolah dasar ataupun sekolah lanjutan. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah tinggi maupun perpustakaan lembaga penelitian dalam lingkungan perguruan tinggi.

Sedangkan perpustakaan khusus merupakan bagian dari suatu badan atau organisasi perdagangan, perindustrian, teknologi, suatu badan pemerintah atau merupakan bagian khusus dari perpustakaan umum yang besar. Dari empat jenis perpustakaan tersebut, perpustakaan sekolah merupakan salah satu perpustakaan yang penting keberadaannya.

Berdasarkan hal tersebut maka setiap lembaga sekolah diharapkan mengadakan perpustakaan sekolah di lingkungan sekolah masing-masing guna menunjang proses pendidikan.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu unsur dalam komponen sarana dan prasarana sekolah yang berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar mengajar, serta sumber informasi bagi guru maupun siswa guna menambah ilmu pengetahuan. Apabila dikaitkan dengan proses belajar mengajar di sekolah, perpustakaan sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menambah pengetahuan siswa melalui berbagai informasi serta meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran.

Melalui penyediaan perpustakaan, siswa dapat berinteraksi dan terlibat langsung baik secara fisik maupun mental dalam proses belajar. Peran perpustakaan sangatlah penting bagi dunia pendidikan, sehingga semua pendidikan formal mempunyai perpustakaan. Karena perpustakaan merupakan jantung dunia pendidikan, tidak hanya itu perpustakaan dapat mengajarkan siswa untuk berperan aktif dalam proses belajar dan mampu memberi motivasi kepada siswa.

Perpustakaan sekolah yang berfungsi secara efektif diharapkan mampu mewadahi dan dapat mengembangkan minat baca siswa. Dengan berkembangnya minat baca siswa, diharapkan turut mendorong minat untuk mendayagunakan perpustakaan dengan maksimal. Namun, yang menjadi persoalan utama adalah masyarakat sekolah belum memanfaatkan sebaik - baiknya perpustakaan sebagai sumber pengetahuan.

Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satu nya adalah pelayanan dari perpustakaan itu. Esensi sesungguhnya dari

perpustakaan adalah pelayanan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa perpustakaan terpenuhi, perpustakaan harus mengetahui kebutuhan pelanggan yang dilayani,menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan kinerja, serta memantau dan mengukur kinerja.

Jasa pelayanan dapat diberikan oleh pengelola perpustakaan sekolah kepada pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan perpustakaan ini dapat ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh konsumen yakni pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan.

Pelayanan dikatakan berkualitas rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan. Dari segi kuantitas, pelayanan perpustakaan menyangkut pada jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan baik oleh perpustakaan maupun oleh pengelola perpustakaan, misalnya pelayanan peminjaman, pelayanan referensi, pelayanan audio visual, dan mungkin juga pelayanan internet. Kedua ukuran tersebut dapat membentuk “image” atau sikap pengguna terhadap pelayanan sebuah perpustakaan. Berkaitan dengan kebutuhan pengguna jasa yang dilayani, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka.

Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pengguna jasa perpustakaan. Agar dapat melayani warga sekolah, maka perpustakaan sekolah dituntut untuk menyediakan berbagai koleksi yang menunjang, memperlancar, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kurikulum sekolah dan pendidikan secara umum. Koleksi tersebut dapat berupa bahan-bahan pustaka yang berbentuk

buku dan non buku seperti koran, majalah, kliping dan sebagainya.

Dari latar belakang yang telah penulis paparkan, penulis perlu mengetahui lebih jauh tentang layanan di perpustakaan serta koleksi dan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan untuk itu penulis mengambil judul skripsi "Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu Kabupaten Bulungan"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas penulis membatasi beberapa aspek dalam penelitian di perpustakaan. Penelitian ini membahas mengenai persepsi pengguna terhadap layanan di perpustakaan. Penulis memberikan pertanyaan sebagai berikut, yaitu :

a. Bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan di SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu kabupaten bulungan?
b. Bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan teknis di perpustakaan di SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu kabupaten bulungan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

a. Untuk Mengetahui persepsi pengguna terhadap pelayanan pengguna di perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas Hulu kabupaten bulungan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti Untuk mengetahui perkembangan dalam dunia perpustakaan dan sebagai tambahan pengetahuan bagi para pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menyusun dan menentukan kebijakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Identifikasi masalah berarti mengenali masalah yaitu dengan cara mendaftar faktor-faktor yang berupa permasalahan. Mengidentifikasi masalah-masalah penelitian bukan sekedar mendaftar jumlah masalah, tetapi juga kegiatan ini lebih dari pada itu karena masalah yang telah dipilih hendaknya memiliki nilai yang sangat penting atau signifikansi untuk dipecahkan (Setyosari,2012:64).

Dalam bab ini penulis membatasi identifikasi konsep secara teoritis berdasarkan referensi serta penelitian yang relevan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut :

a. pelayanan yang diberikan terhadap pengguna apakah sudah sesuai dengan pelayanan perpustakaan yang berlaku.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang peran pimpinan dan meningkatkan kinerja pegawai. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan pada tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Tahun	Anyqo tufah, 2013
Judul	Persepsi Pemakai Terhadap Layanan Di Perpustakaan Kementrian Perkerjaan Umum
Metode Penelitian	Penelitian Kualitatif
Hasil	hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi pemakai perpustakaan terhadap layanan adalah baik. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa persepsi pemakai terhadap layanan pemakai hampir seluruhnya baik.

Tahun	Sri Handayani,2014
Judul	Persepsi Pemakai Terhadap Layanan Perpustakaan Arsip Nasional.
Metode Penelitian	Penelitian Kualitatif
Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemakai terhadap berbagai jenis layanan yang terdapat pada perpustakaan Arsip Nasional RI umumnya dinilai cukup baik, namun ada beberapa saran dari responden yang antara lain adalah perpustakaan harus meningkatkan layanan, perlu menambah jam layanan, suhu AC diusahakan jangan terlalu dingin, perlu penambahan jumlah buku pinjaman, koleksi perlu dilengkapi dan menyediakan koleksi hiburan dalam bentik bacaan ringan. Akan tetapi tidak mempengaruhi persepsi pemakai terhadap layanan perpustakaan Arsip Nasional.

Tahun	Siti Sabriana Sani,2016
Judul	Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 19 Makassar
Metode Penelitian	Penelitian Kualitatif
Hasil Penelitian	Persepsi siswa tentang sistem pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 19 Makassar cukup baik. Akan tetapi lebih dikembangkan lagi pelayanannya.

2.3. Kajian Teoritis

2.3.1. Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tangggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. menurut Bimo Walito (2002 : 69) persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera.

Bimo walgito menambahkan persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu.

Karena itu dalam penginderaan orang akan mengaitkan dengan stimulus, sedangkan dalam persepsi orang akan mengaitkan dengan objek. Dengan persepsi individu orang akan menyadari tentang keadaan disekitarnya dan juga keadaan diri sendiri.

Sedangkan menurut Abdul Rahman Saleh (2009 : 110) bahwa persepsi adalah proses yang menggabungkan dan mengorganisasikan data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling, termasuk sadar akan diri kita sendiri.

Selain itu menurut Pendapat Robbins (2003) Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses yang dialami oleh seeorang untuk mengorganisasikan dan menafsirkan dari kesan inderanya sehingga memberikan makna kepada lingkungan mereka. Menurut pendapat Martini dan Farida (2010) Persepsi adalah proses pemberian makna kepada informasi sensoris yang diterima oleh seseorang atau individu. Melalui persepsi individu dapat mengetahui dan memahami dunia luar.

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

a. Jenis Persepsi

Menurut Irwanto sebagaimana dikutip oleh Bimo walgito dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Psikologi” (2002 : 72) ada dua jenis persepsi yaitu:

1. Persepsi positif

persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang selaras dengan objek persepsi yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya

2. Persepsi negatif

persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek persepsi. Hal ini akan diteruskan dengan kepastian untuk menerima atau menolak dan mementang segala usaha obyek yang dipersepsikan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi berasal dari panca indera, apabila persepsi tersebut selaras dengan pengetahuan maka hal tersebut dikatakan sebagai persepsi positif, akan tetapi jika objek persepsi tidak selaras dengan pengetahuan maka hal tersebut akan menjadi persepsi negatif.

3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Abdul Rahman Shaleh (2009 : 88) mengemukakan bahwa persepsi memiliki beberapa faktor yang berpengaruh dalam persepsi yaitu :

a.Perhatian Yang Selektif

Dalam kehidupan manusia setiap saat akan menerima banyak sekali rangsang dari lingkungannya. Meskipun demikian ia tidak harus menanggapi semua rangsang yang diterimanya untu itu, individunya memusatkan perhatiannya pada rangsang-rangsang tertentu saja. Dengan demikian, objek-objek atau gejala lain tidak akan tampil ke muka sebagai objek pengamatan.

b.Ciri-Ciri Rangsang

Rangsang yang bergerak di antara rangsang yang diam akan lebih memetik perhatian. Demikian juga rangsang yang paling besar di antara yang kecil, yang kontras dengan latar belakangnya dan intensitas rangsangnya paling kuat.Pengertian Pelayanan.

4. Indikator Persepsi

a. Respon

Yaitu gambaran tentang sesuatu yang tinggal dalam ingatan setelahmelakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalamruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada ruang bawah sadar disebut talent (tersembunyi) sedang yangberada dalam ruang kesadaran disebut actueel (sungguh-sungguh).

b. Pendapat

Dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif atau disebut perasaan. Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut :

1. Menyadari adanya tanggapan/pengertian karena tidak mungkin kitamembentuk pendapat tanpa menggunakan pengertian/tanggapan.

2. Menguraikan tanggapan/pengertian, misalnya: kepada seorang anak diberikan sepotong karton berbentuk persegi empat. Dari tanggapanyang majemuk itu (sepotong, karton, kuning, persegi empat) dianalisa . Kalau anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima?

Mungkin jawabannya hanya “karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.

3. Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifatdianalisa, berbagai sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudiansatu sama lain dihubungkan, misalnya menjadi “karton kuning”.Beberapa pengertian yang dibentuk menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarangan tidak akan menghasilkan suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yangbenar. Suatu kalimat dinyatakan benar dengan ciri yaitu: adanya pokok(subjek) dan adanya sebutan (predikat).

5. Penilaian

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery dalam bukunya yang berjudul Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi, menyatakan bahwapersepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang.

6. Pengelompokkan Persepsi

Secara garis besar persepsi dibedakan dalam dua jenis, yaitu persepsi mengenai benda atau persepsi sosial. Yang membedakan dalam persepsi benda, objek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat kita raba, dapat dirasakan dan diindera secara langsung. Unsur perantaranya terbatas seperti gelombang udara, gelombang cahaya, suhu dan gerakan lain, dan umumnya merupakan gejala fisik.

Sedangkan persepsi sosial bisa terjadi karena kontak secara tidak langsung, seperti melalui cerita atau apa yang kita dengar dari orang lain. Persepsi sosial stimulusnya tidak dapat kita raba, dirasakan, dan hanya dapat ditangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk misalnya emosi, motif, sikap dan lainnya.

Pengelompokkan persepsi menurut Walgito, yaitu:

a. Kognisi: Aspek ini berhubungan dengan pengenalan akan objek, peristiwa, hubungan yang diperoleh karena diterimanya suatu rangsangan. Aspek ini menyangkut pengharapan, cara mendapatkan pengetahuan atau cara berpikir dan pengalaman masa lalu. Individu dalam mempersepsikan sesuatu dapat dilatarbelakangi oleh adanya aspek kognisi yaitu pandangan individu terhadap sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah didengar atau dilihatnya dalam kehidupan sehari-hari.

b. Afeksi: Berhubungan dengan emosi. Aspek ini menyangkut pengorganisasian suatu rangsang. Artinya rangsang yang diterima akan dibedakan dan dikelompokkan kedalam emosi seseorang. Individu dalam mempersepsikan sesuatu bisa berdasarkan pada emosi individu tersebut. Hal ini karena adanya pendidikan moral dan etika yang didapatkannya sejak kecil yang akhirnya melandasi individu dalam memandang sesuatu.

c. Konasi: Berhubungan dengan kemauan aspek ini menyangkut pengorganisasian dan penafsiran suatu rangsang yang menyebabkan individu bersikap dan berperilaku sesuai dengan rangsang yang ditafsirkan.

2.3.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono. (2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelayanan, apabila pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan perpustakaan yang ideal dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan.Pelayanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan

pemustaka, ini artinya bahwa pelayanan perpustakaan merupakan hal pokok yang harus direalisasikan.

Oleh sebab itu penyediaan sarana dan prasarana untuk proses pelayanan sangat di perlukan, termasuk penyedian literature baik dalam bentuk tercetak, maupun elektronis. Jumlah informasi yang terus meningkat merupakan masalah yang sering timbul dalam pelayanan informasi baru. sering kali informasi yang di berikan kepada pemustaka tidak sesuai dengan minat pemustaka dan hal tersebut menjadi beban bagi pemustaka untuk menyeleksi kembali informasi yang benar-benar dibutuhkan. untuk itu, perpustakaan harus memiliki keahlian dalam hal layanan untuk mendekatkan informasi kepada pemustaka agar dapat memenuhi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan maka tujuan pendirian perpustakaan akan tercapai.

Menurut Rahmah (2018), Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan teknis yang perlu perencanaan dalam pelaksanaannya. Layanan perpustakaan ini berfungsi untuk mempertemukan antara pengguna dengan bahan pustaka yang diinginkannya. Ada beberapa unsur penunjang yang diperlukan dalam mengadakan layanan perpustakaan yang baik seperti pengguna, koleksi, dana, sarana dan prasarana . Jadi dapat diartikan bahwa layanan perpustakaan merupakan proses pemberian informasi dan fasilitas terhadap pengguna dan dengan adanya layanan tersebut pengguna bisa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan optimal.

Menurut Saleh (2019), Layanan perpustakaan pada dasarnya adalah proses dimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka secara

cepat dan cuma-cuma kepada pengguna dengan tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkannya. Menurut Hartono (2015) bahwa secara umum pelayanan pengguna didefinisikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna, khususnya kepada anggota perpustakaannya.

1. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:69) Pelayanan dapat dikategorikan dalam dua bentuk, yaitu:

a. Pelayanan Dengan Langsung

Pelayanan dengan langsung adalah karena bentuknya berupa pemberian pelayanan secara langsung oleh petugas perpustakaan kepada pemakai perpustakaan. contoh dari pelayanan dengan langsung adalah pelayanan sirkulasi.

Menurut Pendapat Ibrahim Bafadal (2009:25) bahwa tugas pokok pelayanan sirkulasi adalah melayani peminjaman dan pengembalian pustakaserta membuat statistik pengunjung. dalam penyelenggaraan jasa sirkulasi perlu dipertimbangkan syarat-syarat sirkulasi yang baik, yaitu mekanisme kerja yang cepat, tepat dan benar,dapat menjaga keamanan koleksi, serta administrasi sirkulasi yang tepat.

b. Pelayanan Dengan Tidak Langsung

Pelayanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil seketika secara tidak langsung. contoh dari pelayanan dengan tulisan adalah Pelayanan teknis. Pelayanan teknis adalah kegiatan yang berhubungan langsung dengan persiapan penyajiaan bahan pustaka kepada pemustaka seperti

kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka.Pelayanan teknis merupakan layanan yang tidak berhubungan langsung dengan pembaca.

2. Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkanpelaksanaan pelayanan yang baik. Moenir (2002: 88) berpendapat bahwa ada enam faktorpendukung pelayanan, antara lain :

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturans ecara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting seperti Kewenangan , Pengetahuan dan pengalaman , Kemampuan bahasa , Pemahaman pelaksanaan , Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, danmetode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oranglain. Pendapatan ini dalam bentuk uang, aturan atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.

5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Sedangkan Joseph M. Juran (dalam Fandy Tjiptono, (2005:160) berpendapat bahwa terdapat tujuh faktor pendukung pelayanan meliputi: nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kapasitas individu dan tim, penghargaan dan pengakuan serta proses manajemen dan sistem. Berbeda hal dengan Wolkins yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2005:137) mengemukakan terdapat enam faktor pendukung pelayanan antara lain: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mendukung pelayanan yaitu organiasasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, kesadaran dan sarana pelayanan.

3. KualitasPelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikam menurut tiket yang diberikan loket. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Menurut Tjiptno, ada macam-macam kualiatas

pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara takberbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media,tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen - elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. . Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat.Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidak jelasan dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.Menurut Tjiptono kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kepuasan dalam arti cukup baik dan memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

2.3.3. Pengertian Perpustakaan

Menurut UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku, atau primbon (Pusat Bahasa Depdiknas, 2008: 1121).

Menurut Wiji Suwarno(2010: 31) berdasarkan kata latin tersebut, terbentuklah istilah librarus, yang artinya tentang buku .

Berdasarkan kata – kata tersebut, perpustakaan memiliki pengertian secara umum. Menurut Sutarno NS (2006: 11) perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung sendiri yang berisi buku – buku koleksi yang disusun

dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan digunakan apabila sewaktu – waktu diperlukan oleh pembaca.

Pengertian perpustakaan juga dibahas dalam Ensiklopedia Nasional Indonesia. Menurut Ensiklopedia Nasional Indonesia (1990: 112) perpustakaan adalah kumpulan buku yang tersimpan di suatu tempat tertentu milik suatu instansi tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut, perpustakaan hanya terbatas pada sejumlah bahan pustaka (bahan buku dan non buku) yang dimiliki oleh suatu lembaga pemerintah atau swasta.

Sedangkan perpustakaan di era modern kini juga menyediakan video, film, kaset, piringan hitam,dan sebagainya. Tidak mencakup perpustakaan milik perorangan yang dalam realitanya memang ada dan memiliki spesifikasi bidang yang sangat urgen dalam pengembangan bidang tertentu, misalnya Perpustakaan dan Dokumentasi Sastra HB. Yasin dan lainnya.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan sekolah ini bukan hanya merupakan unit kerja yang menyediakan bacaan guna menambah pengetahuan dan wawasan bagi siswa, tetapi juga merupakan bagian yang integral pembelajaran. Artinya, penyelenggaraan perpustakaan sekolah harus sejalan dengan visi dan misi sekolah dengan mengadakan bahan bacaan bermutu yang sesuai kurikulum, menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan bidang studi, dan

kegiatan penunjang lain.

Perpustakaan sekolah yang berfungsi secara efektif diharapkan mampu mewadahi dan dapat mengembangkan minat baca siswa. Dengan berkembangnya minat baca siswa, diharapkan turut mendorong minat untuk mendayagunakan perpustakaan dengan maksimal.

1. Ciri – ciri Perpustakaan

Menurut Sutarno NS (2006: 12) sebuah perpustakaan mempunyai ciri – ciri dan persyaratan tertentu, yaitu:

a. Adanya ruangan/gedung yang diperuntukan khusus untuk perpustakaan.
b. Adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya.
c. Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai.
d. Adanya komunitas masyarakat pemakai.
e. Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan.

2. Faktor – faktor perpustakaan

Menurut Sulistyo Basuki(1993: 41)Pada hakekatnya setiap perpustakaan memiliki sejarah yang berbeda –beda. Karena sejarahnya yang berbeda – beda itu, setiap perpustakaan mempunyai tujuan, anggota, organisasi, dan kegiatan yang berlainan.

Perbedaan yang ada dalam setiap perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a.Tanggapan terhadap berbagai jenis pustaka, misalnya buku, majalah, film, rekaman suara, dan sejenisnya. Berbagai perpustakaan

menunjukkan tanggapan yang berbeda – beda terhadap berbagai jenis bahan pustaka. Ada perpustakaan yang mengkhususkan diri pada buku, ada perpustakaan yang mengkhususkan diri hanya mengumpulkan rekaman,ada perpustakaan yang mengkhususkan diri pada koleksi peta dan atlas. Adanya berbagai jenis bahan pustaka dengan melihat pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna.

Misalnya perpustakaan khusus yang hanya mengoleksi peta dan atlas atau perpustakaan khusus untuk tuna netra yang koleksi mereka terbatas pada buku yang ditulis dalam huruf Braille.

b.Tanggapan terhadap keperluan informasi berbagai kelompok pembaca. Misalnya pelajar, mahasiswa, peneliti, atau remaja putus sekolah. Sebagai pembaca mereka membutuhkan bahan bacaan yang berbeda – beda tingkat intelektual, penyajian, bentuk fisik, dan bentuk huruf. Karena kebutuhan yang berbeda, tumbuhlah perpustakaan yang mengkhususkan diri untuk kelompok pembaca tertentu. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi melayani dosen dan mahasiswa dan perpustakaan sekolah melayani guru dan peserta didik.Kerangka Pemikiran.

3. Tujuan Perpustakaan

Menurut Yusuf (2013: 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 3 berbunyi “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pengguna, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”. Perpustakaan sebagai sumber informasi yang memiliki tujuan sebagai sarana penunjang

pendidikan. Tujuan perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para pengguna.

b. Membantu menulis kreatif bagi para pengguna.

b. Menumbuh kembangkan minat dan kebiasaan membaca

c. Menyediakan berbagai macam sumber informasi

d. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar.

Bafadal (2015: 5) mengemukakan tujuan perpustakaan sekolah, baik yang diselenggarakan di sekolah dasar maupun di sekolah menengah, sebagai berikut:

a. Menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca.

b. Memperkaya pengalaman belajar murid-murid.

c. Menanamkan kebiasaan belajar mandiri.4) Mempercepat proses penguasaan teknik membaca.

d. Membantu perkembangan kecakapan berbahasa.

e. Melatih murid-muridke arah tanggung jawab

f. Memperlancar murid-murid dalam menyelesaikan tugas sekolah

g. Membantu guru menemukan sumber-sumber pengajaran.

h. Membantu masyarakat sekolah dalam mengikuti perkembangan IPTEK.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa padatujuan dari perpustakaan sekolah adalah mewujudkan kemandirian para penggunaperpustakaan yang aktif, kreatif, dan mandiri dalam menyelenggarakanpendidikan dengan menyediakan

sumber-sumber informasi.

4. Fungsi Perpustakaan

Bafadal (2015 : 6) menyebutkan bahwa Perpustakaan itu merupakan sumber belajar, karena kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan siswa adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas, maupun buku-buku lain yang tidak berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas.

Apabila ditinjau dari sudut tujuan siswa mengunjungi perpustakaan sekolah, maka ada yang tujuannya untuk belajar, untuk berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan sekolah, untuk memperoleh informasi, bahkan ada yang tujuannya hanya untuk mengisi waktu senggang atau sifatnya rekreatif.

Beberapa fungsi perpustakaan sekolah menurut Bafadal (2009) adalah sebagai berikut :

a. Fungsi Edukatif

Segala fasilitas dan sarana yang ada pada perpustakaan, terutama koleksi yang dikelolanya banyak membantu para pengguna untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan, sehingga di kemudian hari para pengguna memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya lebih lanjut.

b. Fungsi Informatif

Mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan

dengan kepentingan para pengguna.

c. Fungsi Rekreasi

Fungsi ini bukan merupakan fungsi utama dari dibangunnya perpustakaan , namun hanya sebagai pelengkap saja guna memenuhi kebutuhan sebagian pengguna.

d. Fungsi Riset dan Penelitian

Koleksi perpustakaan sekolah dapat dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana.

Selain itu juga fungsi perpustakaan pada dasarnya terdiri dari beberapa fungsi yaitu fungsi informasi, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, fungsi rekreasi, fungsi penelitian dan fungsi deposit.

Fungsi informasi perpustakaan ialah perpustakaan sekolah sebagai tempat kumpulan-kumpulan informasi dari bahan tercetak, terekam yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Disini perpustakaan harus mengelola koleksi sebagai sumber informasi dengan baik, sehingga penggundapat dengan mudah memanfaatkannya.

Fungsi pendidikan dari perpustakaan maksudnya adalah perpustakaan sebagai sumber kumpulan informasi baik tercetak maupun terekam yang dimanfaatkan sebagai sarana untuk mencapai tujuan pendidikan yaitu mencerdaskan bangsa. Perpustakaan bertugas untuk melayani kebutuhan pengguna akan informasi yang dapat menunjang proses pengembangan kemampuan akademik siswa melalui koleksi cetak maupun terekam yang disediakan di perpustakaan. Fungsi kebudayaan,

yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat penyedia bahan tercetak maupun terekam yang dapat dimanfaatkan oleh siswajuga melatih sikap dan budaya tanggung jawab dan belajar tentang sistem administratif sejak dini.

Sedangkan fungsi rekreasi dari perpustakaan adalah perpustakaan sekolah dapat digunakan sebagai tempat untuk menyalurkan kegemaran membaca pengguna sehingga menimbulkan perasaan senang atau bahagia. Hal ini sangat berguna untuk menyeimbangkan jiwa dan raga.

Secara terinci Bafadal (2006) menyebutkan fungsi perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut:

a. Perpustakaan dapat menimbulkan kecintaan pengguna terhadap membaca.

b. Perpustakaan dapat memperkaya pengalaman belajar pengguna.

c. Perpustakaan dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya pengguna mampu belajar mandiri.

d. Perpustakaan dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca.

e. Perpustakaan dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa.

f. Perpustakaan dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab.

g. Perpustakaan dapat memperlancar murid-murid dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah.

h. Perpustakaan dapat membantu pengguna menemukan sumber pembelajaran.

i. Perpustakaan dapat membantu pengguna dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Fungsi lain dari perpustakaan adalah sebagai sarana bagi para siswa untuk belajar menjadi manusia yang memiliki literasi informasi. Yaitu seseorang yang mampu mengidentifikasi kebutuhan informasinya, belajar mencari dan menemukan sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, sampai menemukan informasi yang dibutukannya, lalumemanfaatkan informasi tersebut, dan akhirnya mampu mengevaluasi sejauh mana kebutuhan informasinya sudah dapat terpenuhi. Manusia yang sudah memiliki literasi informasi inilah yang akan unggul dalam persaingan di era global dimana kehidupan masyarakat sudah berbasis informasi. Perpustakaan memiliki peluang yang lebih besar dalam menciptakan literasi informasi di kalangan para pengguna.

4. Manfaat Perpustakaan

Kata pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna, faedah. Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (2002 : 928) disebutkan bahwa pemanfaatan memiliki makna "Proses, cara atau perbuatan memanfaatkan."

Menurut Poerwadarminto (2002 : 125) "Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat". Istilah pemanfaatan berasal dari kata

dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan. Perpustakaan adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku seperti kaset, CD dan sebagainya, yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru dalam proses belajar mengajar di sekolah.

5. Standar Perpustakaan

Standar Perpustakaan meliputi Pembangunan, pengembangan dan penyajian layanan perpustakaan harus dilaksanakan berdasarkan standar perpustakaan. Dengan memenuhi standar perpustakaan, layanan perpustakaan dapat dilaksanakan secara maksimal dan kebutuhan pemustaka akan informasi dapat dipenuhi secara maksimal. Menurut Wirawan (2011:250), "standar perpustakaan adalah kesepakatan antara para pakar kepustakawanan mengenai kuantitas dan kualitas minimal semua aspek perpustakaan dan profesi kepustakawanan dan diterima oleh para pustakawan". Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (11) mengemukakan mengenai standar nasional perpustakaan yang meliputi:

a. Standar koleksi perpustakaan

Sandar koleksi perpustakaan Perpustakaan dapat menyajikan layanan untuk melaksanakan fungsinya jika mempunyai koleksi bahan pustaka yang mencukupi, menurut Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:24), perbandingan antara koleksi fiksi dan nonfiksi adalah 60% : 40%,artinya 60% kategori koleksi buku

fiksi dan 40% kategori buku nonfiksi.

b. Standar sarana dan prasarana,

Standar sarana dan prasarana Terdapat beberapa sarana dan prasarana perpustakaan yang meliputi Gedung atau ruangan perpustakaan Perpustakaan sekolah agar dapat menyajikan layanannya dengan baik, perpustakaan memerlukan gedung yang standar. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:96), "setidak-tidaknya luas perpustakaan memenuhi tiga persyaratan yaitu ruangan untuk petugas, ruangan untuk menyimpan koleksi dan ruangan layanan (layanan membaca, sirkulasi dan referensi)

c. Standar pelayanan perpustakaan

Standar pelayanan perpustakaan Setiap layanan disusun secara sistematis dalam pengertian mempunyai tujuan dan manfaat yang akan dicapai, dan standar proses setiap layanan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 disebutkan Layanan perpustakaan dilakukan secara prima danberorientasi bagi kepentingan pemustaka, Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasar standar nasional perpustakaan,Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan tekonolgi, informasi dan komunikasi

d. Standar tenaga perpustakaan

Standar tenaga perpustakaan Layanan perpustakaan, pemeliharaan dan pengembangannya dilaksanakan oleh tenaga profesioan pengguna yang memenuhi standar tenaga petugas dalam pengertian kualitas, jumlah dan struktur jenisnya.

Keberadaan perpustakaan tanpa adanya pustakawan tidak akan berjalan dengan baik. Jabatan petugas merupakan jabatan fungsional, karena petugas melaksanakan tugas kerja sesuai dengan fungsi atau keahliannya.

e. Standar teknis perpustakaan

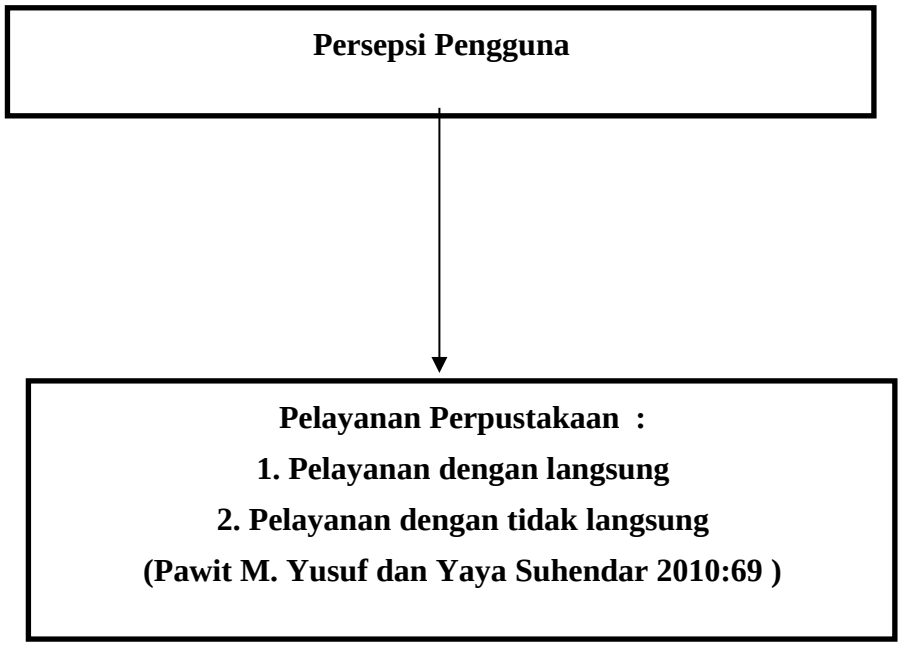
Standar penyelenggaraan perpustakaan Koleksi perpustakaan harus disusun secara sistematis menurut standar teknis ilmu perpustakaanagar mudah ditempatkan dan ditemukan di rak sistem klasifikasi tertentu.Setiap butir koleksi perpustakaan juga dibuatkan dokumen sekundernya− katalog, indeks atau abstrak dibuatkan nomor panggil atau call number agar mudah ditelusuri dan ditemukan kembali dengan tepat dan cepat.

f. Standar pengelolaan perpustakan.

Standar pengelolaan perpustakaan Standar pengelolaan perpustakaan mengatur pelaksanaan berbagai fungsi manajemen perpustakaan yang meliputi struktur organisasi internal perpustakaan, pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya, standar anggaran perpustakaan, dan budaya organisasi perpustakaan yang terdiri visi, misi dan nilai-nilai strategis perpustakaan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garisbesar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuatberdasarkan pertanyaan penelitian (research question), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konseptersebut (Polancik, 2009).



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SD Negeri 007 Tanjung Palas Kabupaten Bulungan . Penelitian ini dilaksanakan dalam suatu kurun waktu yang mencakup kegiatan perencanaan sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Waktu Pelaksanaan penelitian ini adalah selama 4 bulan pada tahun 2023.

Tabel 3.1.
Rencana Penelitian Sampai Akhir Penyelesaian Skripsi

<table>
<tr><th>No</th><th>Agenda</th><th colspan="3">Bulan</th><th>Target</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Seminar Judul</td><td rowspan="3">Mar</td><td rowspan="3">Apr</td><td rowspan="2">Mei – Juli</td><td rowspan="2">Proses</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Seminar Proposal</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Perbaikan/Penelitian</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Seminar Hasil/Ujian Skripsi</td><td colspan="3"></td><td>Proses</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Perbaikan dan Penyusunan</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan membahas objek yang diteliti secara mendalam.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan dan analisis data bersifat induktif guna memperoleh hasil penelitian yang lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono,2011:8).

Metode Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai Metode penelitian deskriptif kualitatif , dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh suatu gambaran tentang persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan.

3.3. Data Dan Sumber Data

Data primer, dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pengamatan (observasi) langsung di lapangan dan atau wawancara dengan informan yang dipilih, Dengan demikian data primer sebagai data yang tidak menggunakan perantara orang lain.

Pada penelitian kualitatif ini pemilihan informan atau subjek penelitian menggunakan *criterion based selection*, yaitu pemilihan informan atau subjek penelitian yang didasarkan pada asumsi bahwa subjek tersebut sebagai actor dalam tema penelitian yang diajukan (Idrus, 2009: 92).

Dengan demikian *key* informan dalam penelitian terdiri dari Kepala Sekolah dan pengguna pelayanan perpustakaan. Adapun informan yang dipilih yaitu :

Tabel 3.2.

Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Sekolah	Kepala sekolah adalah guru yang diberikan tugas tambahan untuk memimpin suatu sekolah yang diselenggarakan proses belajar-mengajar atau tempat terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.	1 orang
2.	Siswa Kelas 4	istilah bagi peserta didik pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.	5 orang
3.	Siswa Kelas 5	istilah bagi peserta didik pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.	5 Orang
4.	Siswa Kelas 6	istilah bagi peserta didik pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.	5 orang
	Jumlah		16 Orang

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan penelitian di lapangan. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah. Fokus dalam penelitian ini adalah :

a. Persepsi pengguna terhadap pelayanan di perpustakaan.
b. Peran Kepala sekolah dalam memberikan pelayanan di perpustakaan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif.

Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

c. Observasi

   Observasi dilakukan guna mengumpulkan data mengenai proses atau aktivitas. Proses atau aktivitas merupakan sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak (Arikunto, 2019:172).

d. Wawancara

   Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan

data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dengan responden (Indriantoro dan Supomo, 2002). Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

e. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol (Arikunto, 2019:172). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan keuangan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini.

3.6. Uji Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif temuan atau data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kebenaran realitas dalam penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkontruksi fenomena yang diamati, serta dibentuk dalam diri peneliti sebagai hasil proses mental tiap individu dengan latar belakangnya. Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi.

Menurut Wiersma (2019 : 125) Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Dalam triangulasi teknik, dilakukan pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, serta menganalisis dokumen-dokumen terkait

Data yang diperoleh pada masing-masing metode pengumpulan data dikonfrontasikan satu sama lain. Seluruh data hasil wawancara dikonfrontasikan dengan data hasil observasi dan dokumentasi, begitu pula sebaliknya. Triangulasi merupakan suatu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan proses-proses: (1) Observasi, (2) Wawancara untuk mendapatkan informasi dari Perpustakaan dan (3) Kajian pustaka atas aturan-aturan dan laporan yang tersedia.

Jadi ketiga cara tersebut di atas dilakukan secara interaktif untuk mendapatkan data dan informasi yang valid. Secara detail data dapat diperoleh dengan cara :

a. Membandingkan data hasil observasi dan data hasil wawancara.
b. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Selanjutnya, apabila ditemukan data yang berbeda-beda, maka dilakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau

yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Pada saat melakukan triangulasi teknik, peneliti juga melakukan triangulasi waktu, yaitu pengumpulan data yang sama pada waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban dari sumber-sumber data penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan objek penelitian dengan mengintepretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan memaparkan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan di perpustakaan pada penelitian. Analisis deskriptif pada penelitian dilakukan melalui analisis data kualitatif.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan objek penelitian dengan mengintepretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif.. menurut Miles dan Huberman (2009:71), teknik analisis dari kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap berikut :

a. Reduksi data, yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b . Penyajian data, yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

c. Menarik kesimpulan / verifikasi dari data yang sudah tersedia.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan langkah-langkah di atas. Reduksi data dilakukan dengan melakukan pengelompokan data secara rapi dan sistematis mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan.

Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data, yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil SD Negeri 007 Tanjung Palas

SD Negeri 007 Tanjung Palas Merupakan sekolah dasar negeri yang merupakan hibah dari Pemerintah daerah. Sekolah ini di dirikan pada tahun 1980 dan bertempat di jalan Perdana kelurahan Tanjung Palas ulu kecamatan Tanjung Palas. Sekolah ini mendapat akreditasi B pada tahun 2014.

1. Visi dan Misi Sekolah

SD Negeri 007 Tanjung Palas mempunyai visi yaitu :

a. Pembelajar sepanjang hayat, membentuk generasi yang memiliki motivasi untuk selalu belajar dan mengembangkan diri.

b. Berkarakter, mengimplementasikan Profil Pelajar Pancasila dalam aktualisasi kehidupan.

c. inovatif, kemampuan seluruh warga sekolah memaknai keadaan yang dinamis dan selalu berubah dengan berbagai tantangan dan hambatan menjadi sebuah celah dalam mengembangkan diri untuk menemukan solusi yang tepat, bermanfaat dan sesuai dengan keadaan masa kini dan mempersiapkan masa depan.

Sedangkan misi dari SD Negeri 007 Tanjung Palas yaitu :

a. Merancang pembelajaran yang menarik dan menyenangkan yang mampu memotivasi peserta didik untuk selalu belajar dan menemukan pembelajaran.

b. Membangun lingkungan sekolah yang membentuk peserta didik memiliki akhlak mulia melalui rutinitas kegiatan keagamaan dan menerapkan ajaran agama melaui cara berinteraksi di sekolah.

c. Membangun lingkungan sekolah yang bertoleransi dalam kebhinekaan global, mencintai budaya lokal dan menjunjung nilai gotong royong.

2. Keadaan siswa SD Negeri 007 Tanjung Palas

Jumlah siswa SD Negeri 007 Tanjung Palas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Data Siswa

No	**Daftar Kelas**	**Laki – Laki**	**Perempuan**	**Total**
1.	Kelas I	12	12	24
2.	Kelas II	13	10	23
3.	Kelas III	7	11	18
4.	Kelas IV	11	13	24
5.	Kelas V	13	17	30
6.	Kelas VI	12	7	19
	JUMLAH	68	70	138

(Sumber : SD Negeri 007 Tanjung Palas Tahun 2023)

3. Keadaan tenaga pendidik SD Negeri 007 Tanjung Palas

Jumlah tenaga Pendidik SD Negeri 007 Tanjung Palas dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Nama	TTL	Pendidikan Terakhir	Prodi / Jurusan	Jabatan
1.	Usman Talib, S. Pd	Penisir, 1 November 1970	S1	PGSD	Kepala Sekolah
2.	Mardiana j, S.Pd.i	Tanjung Palas, 6 Oktober 1965	S1	PAI	Guru PAI
3.	Marsal, S.Pd. Sd	Soppeng, 5 Mei 1969	S1	PGSD	Guru Kelas 2
4.	Hartati	Tanjung Palas, 25 April 1968	SPG	-	Guru SBDK

5.	Isniati, S.Pd	Tanjung Palas, 10 Maret 1969	S1	PGSD	Guru Kelas 4
6.	Indra, S.Pd	Balikpapan, 16 Februari 1978	S1	PJOK	Guru PJOK
7.	Dwi Nurmalasari, S.Pd	Samarinda, 24 September 1978	S1	PGSD	Guru Kelas 6
8.	Rohana Wati, S.Pd	Atap, 3 Maret 1978	S1	PGSD	Guru Kelas 1
9.	Normawati, S.Pd	Sekatak Buji, 1 Januari 1990	S1	PGSD	Guru Kelas 5
10.	Maria, S.Pd	Sawito, 2 April 1993	S1	Pdd Bhs ingg	Guru Bhs inggris
11.	Aji Purwoko, S.Pd	Tanjung Palas, 11 Maret 2000	S1	Pdd Bhs Indo	Guru Kelas 3

(Sumber : SD Negeri 007 Tanjung Palas Tahun 2023)

4. Keadaan Sarana dan Prasarana SD Negeri 007 Tanjung Palas

Jumlah Sarana dan Prasarana SD Negeri 007 Tanjung Palas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana

No.	Nama Ruang	Jumlah
1.	Ruang Kelas	6
2.	Ruang Perpustakaan	1
3.	Ruang Kepala Sekolah	1
4.	Ruang Guru	1
5.	UKS	1
6.	Kantin Sekolah	1
7.	Toilet	1

(Sumber : SD Negeri 007 Tanjung Palas Tahun 2023)

4.1.2. Pelayanan Langsung

Pelayanan dengan langsung dilakukan oleh petugas yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya,

mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu degan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

Menurut pak Usman selaku kepala sekolah di perpustakaan ini terdapat pelayanan secara langsung yaitu yang disebut pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi di perpustakaan ini dilakukan dengan baik untuk menunjang pelayanan perpustakaan. Seperti yang di sampaikan oleh kepala sekolah yaitu pak usman *" Perpustakaan ini dalam pelayanan secara langsung terdapat pelayanan sirkulasi yang berjalan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pembaca di perpustakaan . "*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan sekolah. Pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang bersifat langsung dengan pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang ada di perpustakaan yangmemberikan bantuan kepada pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Pelayanan sirkulasi sering dianggap ujung tombak perpustakaan dalam pelayanan kepada pengguna. Karena bagian layanan sirkulasi adalah jasa layananyang sering digunakan oleh pemustaka. Sistem pelayanan sirkulasi di perpustakaan terdiri dari atas dua yaitu layanant erbuka dan layanan tertutup.

Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan

peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentukkegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksiperpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasaperpustakaan .

Bahan pustaka yang boleh dan dapat dipinjam dibaca di luar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum (non-referensi). Petugas pelayanan harus meneliti dan mengecek kondisi bahan pustaka yang akan dipinjam atau dikembalikan, antara lain dalam hal keutuhan dan kelengkapan jumlah halaman, dan ada atau tidaknya coretan.

a. Tujuan Pelayanan Sirkulasi

Jenis pelayanan yang dekat dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan :

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, di mana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.
3. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan

dengan pemanfaatan koleksi

5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

b. Fungsi Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi juga memiliki fungsi antara lain :

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan

2. Pendaftaran anggota.

3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.

4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.

5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.

6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilangatau rusak.

7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman

8. Membuat statistika peminjaman.

9. Peminjaman antar perpustakaan

10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan

11. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

c. Sistem Pelayanan Sirkulasi

Sistem pelayanan sirkulasi dalam melayani pengunjung perpustakaan dalam hal berikut ini:

1. Sistem Manual

Sistem pelayanan sirkulasi menjadi salah satu hal yang penting dalam unit kerja perpustakaan. Karena sistem layanan sirkulasi

merupakan cara untuk mempermudah pengguna dalam mencari buku yang dibutuhkan. Dikarenakan pelayanan sirkulasi dianggap ujung tombak bagi perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengguna, maka perlu adanya sistem yang sesuai dengan kondisi perpustakaan. dalam penerapan sistem manual, kegiatan peminjaman hingga pengembalian buku dilakukan secara manual atau menggunakan tangan.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan kepala sekolah yaitu bapak Usman bahwa *"kami menggunakan sistem manual terkait pelayanan yang di maksud tidak menggunakan sistem online karena para pelajar di larang membawa handphone ke sekolah "*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Setelah itu terkait dengan peminjaman buku pak Usman berpendapat *" pada saat proses mereka meminjam buku, biasanya anak-anak mengambil buku yang ingin dipinjam kemudian membawa ke petugas Perpustakaan untuk pencatatan peminjaman , jadi setiap anak yang mau pinjam buku catatan nya sudah ada di bagian petugas. "*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa didapat kesimpulan penerapan sistem layanan yang diberikan perpustakaan masih menggunakan sistem manual. Karena menyesuaikan kondisi di lingkungan sekolah pelajar yang berada dalam naungan sekolah ini yang memiliki peraturan tertentu. Salah satu peraturannya yaitu dilarang menggunakan handphone. Dan untuk cara peminjaman

buku dengan melakukan pengambilan buku kemudian membawa ke bagian petugas untuk pencatatan peminjaman.

d. Bentuk Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.

Bentuk pelayanan sirkulasi melayani pengunjung perpustakaan dalam hal berikut ini:

1. Melayani Peminjaman Buku

Koleksi yang Di Pinjam Koleksi yang dipinjamkan meliputi buku teks, buku bacaan, majalah yang lama, surat kabar yang lama, dan koleksi lain seperti guntingan surat kabar. Koleksi sumber, majalah yang baru, surat kabar yang baru, dan koleksi yang langka seperti referensi hanya boleh dibaca di ruang perpustakaan. koleksi buku yang paling banyak dipinjam itu, koleksi buku mata pelajaran. Buku-buku yang dipinjam pun biasa buku cerita atau novel karna di perpustakaan ini bukan hanya disediakan buku mata pelajaran tetapi bahan perpustakaan lainnya juga ada.

Disediakan bahan pustakaan lain seperti novel atau buku cerita agar supaya siswa tidak merasa bosan ketika masuk perpustakaan.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan kepala sekolah yaitu bapak Usman bahwa *"Iya. Siswa selalu meminjam buku dan buku yang selalu dipinjam berkaitan dengan mata pelajaran dan adapun yang biasa dipinjam seperti buku novel dan cerita lainnya, tetapi lebih sering yang menyangkut mata pelajaran umum".*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan kalau siswa selalu meminjam buku yang diperlukan seperti mata pelajaran dan juga buku novel dan buku cerita lainnya.

2. Melayani Pengembalian Buku

Tata cara pengembalian sistem terbuka dan tertutup sama saja. Adapun tata cara atau langkah-langkahnya yaitu Pertama-tama buku yang akan dikembalikan diserahkan kebagian sirkulasi, Petugas meneliti tanggal pengembalian yang tertera pada slip tanggal untuk mengetahui apakah pengembalian buku tersebut terlambat atau tidak. Jika terlambat maka diberi sanksi menurut peraturan yang berlaku, Petugas mengambil kartu peminjam.

Seperti yang dikemukakan pernyataan kepala sekolah yaitu bapak Usman mengatakan *bahwa "Pada saat pengembalian buku petugas mencek nama yang siswa yang sudah meminjam kemudiaan menuliskan kembali pengembaliannya. Sementara itu kalau lewat dari tanggal peminjaman biasanya kami dikenakan denda harian"*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap pegembalian buku dilakukan pencatatan dan jika lewat batas waktu dapat diberikan denda.

e. Sarana dan prasarana

Salah satu aspek pendukung perpustakaan ialah sarana dan prasarana perpustakaan yang berfungsi sebagai penunjang aktivitas layanan perpustakaan seperti tempat penyimpanan koleksi, ruang

baca, dan syarat bedirinya perpustakaan.

Kemudian pak Usman memberikan pendapat terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan sirkulasi "*Dalam pengadaan fasilitas sarana dan prasarana bidang pelayanan sirkulasi, tentunya kami harus menyediakan rak buku agar buku-buku dapat ditata dan mudah dicari oleh siswa, kemudian kursi dan meja tempat layanan sirkulasi berlangsung, buku pengunjung. "*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan sarana dan prasarana di perpustakaan disediakan buku yang di tata rapi dan juga kursi meja yang digunakan pada saat membaca.

4.1.3. Pelayanan Tidak Langsung

Pelayanan dengan tidak langsung merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya. Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan pelayanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Menurut pak usman selaku kepala sekolah di perpustakaan ini terdapat pelayanan secara tidak langsung yaitu yang disebut pelayanan teknis. Pelayanan teknis di perpustakaan ini dilakukan

dengan baik untuk menunjang pelayanan perpustakaan. Seperti yang di sampaikan oleh kepala sekolah yaitu pak usman

"Sama seperti pelayanan secara langsung, dalam pelayanan secara tidak langsung terdapat pelayanan sirkulasi yang berjalan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pembaca di perpustakaan . "

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

1. Pelayanan Teknis

Pelayanan teknis di perpustakaan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan persiapan penyajian bahan pustaka kepada pengguna seperti kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka. Pelayanan teknis perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (technical servis), yang pekerjaannya meliputi :

a. Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan bahan pustaka merupakan rangkaian kegiatan untuk menghimpun dan menyeleksi bahan pustaka yang sekaligus berdasarkan peraturan kebijakan pengadaan bahan pustaka sehingga dapat memenuhi bahan pustaka yang diminati penggunanya.

Pengadaan bahan pustaka dalam proses menghimpun dan menyelesaikan bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi, hendaknya harus relavan dengan minat dan kebutuhan peminjaman, serta lengkap dan aktual.

Menurut pak usman cara untuk mendapatkan pengadaan bahan pustaka " *cara pengadaan bahan pustaka di SD negeri 007*

tanjung Palas dilakukan dengan cara pembelian bahan pustaka kepada penerbit. bahan-bahan buku perpustakaan biasanya langsung dari penerbit kemudian menyerahkan ke sekolah setelah itu petugas mencatat pada buku induk dan mencatat judul bahan buku yang masuk, pengarang, penerbit, cetakan tahun dan jumlah buku yang masuk. Dan juga bahan bacaan didapatkan melalui dari siswa yang menyumbangkan bukunya ke perpustakaan.

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada kegiataan pengadaan bahan pustaka dilakukan dengan cara pembeliaan buku perpustakaan kepada penerbit, buku juga didapatkan dari sumbangan oleh siswa yang lulus dari sekolah.

b. Klasifikasi bahan-bahan pustaka

Klasifikasi adalah penggolongan atau pengelompokkan buku berdasarkan subyek atau isi bahan pustaka yang bersangkutan.

Dengan dasar ini maka bahan pustaka yang subyeknya sama akan berdekatan atau berada pada rak yang sama apapun bentuk bahan pustaka tersebut.

Kemudian pak usman memberikan pendapat dalam klasifikasi bahan-bahan pustaka. " *Koleksi buku di kelompokkan sesuai dengan jenisnya. Dengan menggunakan sistem sesuai kegunaan buku, seperti buku-buku referensi dikelompokkan menjadi satu, buku-buku cerita dikelompokkan menjadi satu, buku-buku ilmu pengetahuaan dikelompokkan menjadi satu, dan lain-lain sebagainya "*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan klasifikasi bahan pustaka di perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas dibuat dengan cara mengelompokkan bahan-bahan pustaka sesuai dengan kegunaan buku, seperti buku - buku mata pelajaran berdasarkan jenisnya dan buku-buku lainnya dikelompokkan menjadi satu.

c. Penyusunan Buku

Penyusunan buku-buku perpustakaan sekolah merupakan kegiatan yang tidak kalah penting dengan kegiatan-kegiatan lain dalam rangkaian pengelolaan perpustakaan sekolah dan harus mendapat perhatian dari pengguna. Seperti yang di ucapkan oleh kepala sekolah *" penyusunannya yang sangat rapi, sehingga para siswa mudah mencari bahan buku perpustakaan yang diinginkan dan mudah mengembalikan buku yang sudah diambil untuk dibaca-baca dalam perpustakaan".*

(Wawancara pak Usman, tanggal 22 November 2023)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penyusunan buku-buku perpustakaan di SD negeri 007 tanjung Palas berdasarkan sistem tertentu untuk tujuaan agar koleksi dapat ditemukan dengan mudah dan dapat dikenali oleh penggunaan atau pengguna.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi ialah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan sekolah, Menurut Iskandar

(2016) “Pelayanan sirkulasi adalah melakukan layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna”. pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang bersifat langsung dengan pengguna perpustakaan. Bagian pelayanan sirkulasi yang meliputi.

1. Melayani Peminjaman Buku

Dalam pelayanan peminjaman buku terdapat beberapa tahap yaitu pertama koleksi yang dipinjam buku-buku yang berhubungan dengan mata pelajaran, Kedua prosedur peminjaman buku yang meliputi pengguna perpustakaan mengisi daftar pengunjung, pengguna mencari buku yang akan dipinjam, pengguna menyerahkan buku yang akan dipinjam, petugas menuliskan nama dan judul buku yang dipinjam.

Hasil Penelitian terkait dengan melayani peminjaman buku maka dapat disimpulkan bahwa prosedur peminjaman buku perpustakaan berjalan sesuai prosedur peminjaman pada umunya. Seperti yang di sampaikan dari siswa kelas 4 *" Sangat baik. karna tidak di persulit pada saat meminjam buku perpustakaan "*

Dalam hal ini juga di dukung oleh pendapat dari siswa kelas 5 *" Proses peminjamannya berjalan dengan lancar dan peminjaman buku di tidak di persulit kami si peminjam. prosesnya yaitu meminjam buku perpustakaan nama dicatat, pengembaliannya kapan dan sebelum mau meminjam buku perpustakaan harus mengisi absen terlebih dahulu ”.*

hal ini juga di dukung oleh pendapat siswa kelas 6 *" Pada saat ingin*

meminjam buku di perpustakaan terlebih dahulu kita mengisi daftar pengunjung, kemudian mengambil buku yang ingin dipinjam setelah itu menyerahkan kepada petugas perpustakaan untuk dicatat ".

2. Melayani Pengembalian Buku

Prosedur pengembalian bahan buku perpustakaan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan pihak petugas perpustakaan sekolah dengan cara siswa memperlihatkan buku yang sudah dipinjam dan petugas mengecek kembali nama siswa dalam daftar buku pinjaman bahan pustaka, apabila buku tidak dikembalikan pada saat waktu yang telah ditentukan maka akan dikenakan sanksi.

Seperti yang di sampaikan dari siswa kelas *6 " ada ketentuannya, yaitu pada saat melewati batas ketentuan saat waktu tertentu yang diberikan petugas meminjam buku perpustakaan siswa yang meminjam buku akan dikenakan sansi perhari dan batas waktu peminjaman buku itu cuman 3 hari. "*

Dalam hal ini juga di dukung oleh pendapat dari siswa kelas 5 *" petugas mencek prosedur saat nama yang siswa yang sudah meminjam pengembalian buku kemudiaan menuliskan kembali yang sudah anda pengembaliannya. "*

Selain itu juga siswa kelas 4 juga berpendapat *" Saat pengembalian buku petugas perpustakaan mencek tanggal pengembaliaan buku apabila buku terlambat dikembalikan maka akan dikenakan sanksi berupa uang".*

4.2.2. Pelayanan Teknis

Pelayanan Teknis adalah kegiatan yang berhubungan langsung dengan persiapan penyajian bahan pustaka kepada peka seperti kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka.

Pelayanan teknis merupakan layanan yang tidak berhubungan langsung dengan pembaca. Pengerjaanya yang meliputi :

1. Pengadaan bahan pustaka

   Menurut Soeatminah (1997 : 27) Pengadaan bahan pustaka adalah suatu proses kerja untuk mengindentifikasi dan menghimpun bahan-bahan yang sesuai untuk dijadikan koleksi di setiap perpustakaan. berdasarkan hasil wawancara bahwa pengadaan bahan pustaka dilakukan dengan cara pembeliaan buku perpustakaan kepada penerbit, buku juga didapatkan dari sumbangan oleh siswa yang lulus dari sekolah.

   Seperti yang di katakan oleh siswa kelas 5 *" Menurut saya pengadaan bahan pustaka yang di lakukan oleh pihak sekolah sangat bagus terkait dengan pengadaan bahan pustaka terutama kami mudah dalam mencari buku yang kami ingin baca sehingga jika tidak ada buku yang ingin di baca para petugas memberikan rekomendasi buku yang lain "*

2. Klasifikasi Bahan-bahan Pustaka

   Menurut (Yusuf, 2013:40) Klasifikasi adalah penggolongan atau pengelompokkan buku berdasarkan subyek atau isi bahan pustaka yang bersangkutan. Dengan dasar ini maka bahan

pustaka yang subyeknya sama akan berdekatan atau berada pada rak yang sama apapun bentuk bahan pustaka tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa klasifikasi bahan pustaka di perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas dibuat dengan cara mengelompokkan bahan-bahan pustaka sesuai dengan kegunaan buku, seperti buku-buku mata pelajaran berdasarkan jenisnya dan buku-buku lainnya dikelompokkan menjadi satu. Seperti yang di katakan oleh siswa kelas *5 " Penyusunannya itu rapi dan bersih. Kami juga mudah untuk mencari dan menemukan buku-buku yang diinginkan "*

Dalam hal ini juga di dukung oleh pendapat dari siswa kelas 6 *" Penyusunan yang sangat rapi, memudahkan kami mencari dan mengembalikan buku yang sudah dipinjam untuk dibaca dalam ruangan ".*

3. Penyusunan buku - buku

Penyusunan buku-buku perpustakaan sekolah merupakan kegiatan yang tidak kalah penting dengan kegiatan-kegiatan lain dalam rangkaian pengelolaan perpustakaan sekolah dan harus mendapat perhatian dari pustakawan.

Seperti yang di katakan oleh siswa kelas 6 tentang penyusunan buku *"Penyusunannya yang rapi, sehingga kami para siswa mudah mencari bahan buku perpustakaan yang diinginkan dan mudah mengembalikan buku".*

dalam hal ini juga di dukung oleh pendapat siswa kelas 5 *" Penyusunannya rapi dan bersih. Kami juga mudah untuk mencari*

dan menemukan buku-buku yang diinginkan".Selain itu juga siswa kelas 4 juga berpendapat " untuk penyusunan buku di perpustakaan yaitu kelihatan rapi dan kami pun dapat mengambil buku dengan mudah. "

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

a. Pelayanan Sirkulasi berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan sirkulasi yang meliputi melayanai peminjaman buku yang terdapat pada dua sistem yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Pada pelayanan ini petugas perpustakaan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan dalam hal membantu pengguna menemukan buku yang diinginkan. Melayani pengembaliaan buku, petugas perpustakaan memberikan denda apabila siswa tidak mengembalikan buku pada waktu yang telah ditentukan.

b. Pelayanan Teknis berlangsung cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari kegiataan pelayanan teknis di sekolah meliputi Klasifikasi bahan-bahan pustaka menggolongkan bahan pustaka sesuai dengan jenis dan subjeknya dan penyususnan buku-buku dilakukan sesuai dengan sistem tertentu.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran atau rekomendasi yang dapat ditawarkan adalah :

a. Sistem pelayanan yang diterapkan di perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas lebih dikembangkan agar siswa lebih tertarik berkunjung ke perpustakaan.
b. Koordinasi antara kepala sekolah dan guru dalam meningkatkan minat baca siswa sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sehingga siswa lebih rajin dalam hal membaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abdur Rozaki, dkk, 2005, *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*, Yogyakarta: Ire Press.

Abdul Rahman Saleh. 2009. *Psikologi; Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta :Kencana

Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka cipta.

A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Bafadal, I. (2015). *Pengelolaan Perpustakaan Sekola*h. Jakarta: Bumi Aksara

Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta

Fandy tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta

Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta

Ibid, hlm, 26-28 Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006

Idrus Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Ibrahim, Andi. 2014. *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Standar Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. Jurnal Ilmu Perpustakaan, informasi dan Kearsipan.* Kabupaten Gowa, Khizanah Al-Hikmah.

Kotler, P. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing* Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Margono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*: PT Rineka Cipta. Jakarta

Pawit M. Yusup. 2010. *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta

Poerwadarminta WJS. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka. 2002

Rahmah, Elva .2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi. In: Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Kencana, Jakarta

Setyosari, P. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan* Jakarta:Kencana.

Sutarno NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Sagung Seto, Jakarta:

Sulistyo Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alphabet.

Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

PERATURAN :

Pusat bahasa Depdiknas. 2008 . Kamus besar bahasa Indonesia

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (11)

LAMPIRAN

YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 05/IP/AN-FISIPOL/UNIKALTAR/XI/2023 Tanjung Selor, 19 Oktober 2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Kepala Sekolah SD Negeri 007 Tanjung Palas**

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama	:	Teguh Rahmad Nandy
NPM	:	201951014
Semester	:	IX (sembilan)
Metode Penelitian	:	Analisis Kualitatif
Lama Penelitian	:	19 Oktober s.d 19 Desember 2023
Judul Skripsi	:	**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN SD NEGERI 007 TANJUNG PALAS KABUPATEN BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

Iskandar, S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1125118201

PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SD NEGERI 007 TANJUNG PALAS
AKREDITASI B
Alamat : JalanPerdana RT 001 Kelurahan Tanjung Palas Hulu (77215)
Kecamatan Tanjung Palas – Kabupaten Bulungan
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
email : sdn007tanjungpalas@gmail.com

SURAT PEMBERIAN IJIN PELAKSANAAN PENELITIAN

Nomor : 422.6/947/Adm/SDN 007 TP/I/20123

Menindak lanjuti Surat UNIVERSITAS KALTARA (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik - Program Studi Administrasi Negrara) Nomor : 05/IP/AN-FISIPOL/UNIKALTAR/IX/2023 tanggal 19 Oktober 2023 tentang permohonan ijin pelaksanaan kegiatan penelitian, maka selaku pihak satuan pendidikan dengan ini kami memberikan izin kepada *Mahasiswa* :

Nama	:	TEGUH RAHMAD NANDY
NPM	:	201951014
Semester	:	IX (Sembilan)
Metode Penelitian	:	Analisis Kualitatif
Lama Penelitian	:	19 Oktober 2023 s/d 19 Desember 2023
Judul Skripsi	:	**Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan SD Negeri 007 Tanjung Palas Kabupaten Bulungan**

Demikian surat pemberian ijin pelaksanan kegiatan penelitian ini dibuat dan diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana fungsinya. Terima kasih.

Tanjung Palas, 19 Oktober 2023
Kepala Sekolah,

USMAN TALIB, S.Pd.SD
NIP.19701101 200105 1 001

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Ditujukan kepada Kepala Sekolah SD Negeri 007 Tanjung Palas:

1. Apa saja pelayanan yang diberikan sekolah terkait dengan pelayanan langsung dan tidak langsung di perpustakaan ?
2. Apakah ada kendala terkait dengan pelayanan yang di berikan?

Ditujukan kepada siswa:

1. Apakah anda sering ke perpustakaan?
2. Bagiamana pendapat pengguna terkait dengan pelayanan langsung di perpustakaan?
3. Bagiamana pendapat pengguna terkait dengan pelayanan tidak langsung di perpustakaan?

DOKUMENTASI

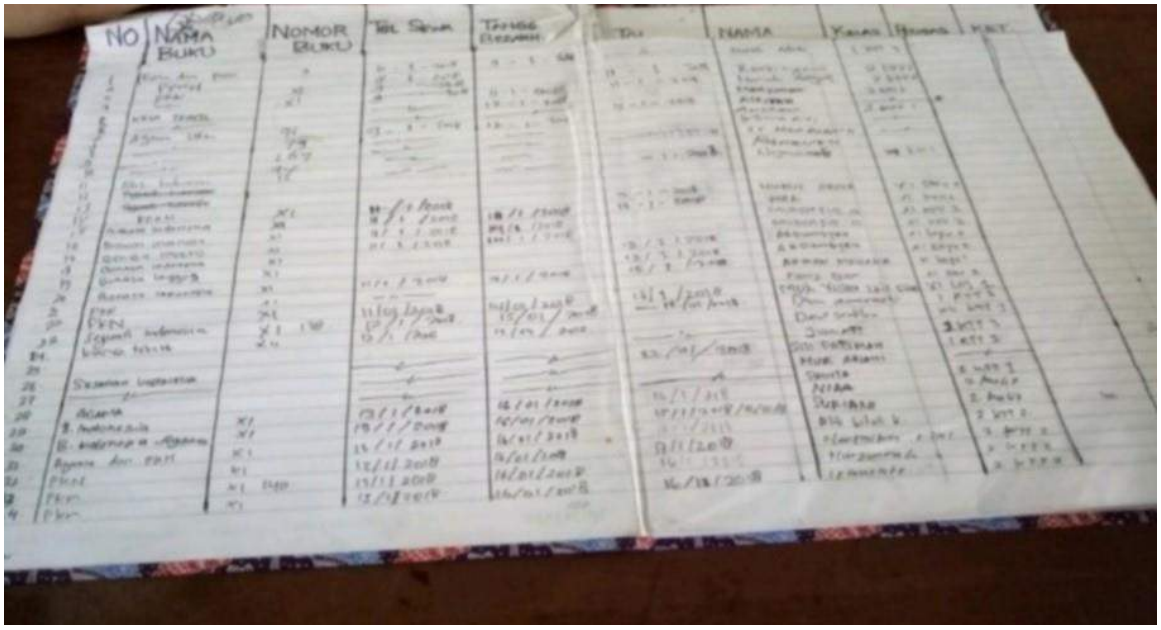
Dokumentasi: Wawancara dengan Kepala Sekolah SD Negeri 007 Tanjung Palas.

Dokumentasi: Wawancara dengan siswa kelas 4.

Dokumentasi: Wawancara dengan Siswa Kelas 5.

Dokumentasi: Wawancara dengan siswa kelas 6.

Dokumentasi: gambar perpustakaan Sd Negeri 007 Tanjung Palas.



Dokumentasi: Buku peminjaman buku perpustakaan Sd Negeri 007 Tanjung Palas.