

**EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA CILEGON
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUALTM**

SKRIPSI



**Oleh :
LAELI NURHALIZA
NIM. 19680009**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA CILEGON
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}**

SKRIPSI

**Oleh :
LAELI NURHALIZA
NIM. 19680009**

**Diajukan kepada:
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA CILEGON DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}

SKRIPSI

Oleh :

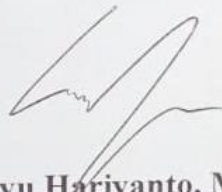
LAELI NURHALIZA

NIM. 19680009

Telah Diperiksa dan Disetujui:

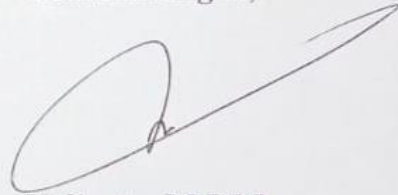
Tanggal : 01 Desember 2023

Pembimbing I,





Wahyu Harivanto, M.M
NIP. 19890721 201903 1 007

Pembimbing II,



Yulianto, M.Pd.I
NIP. 19870712 201903 1 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Ir. M. Amin Harivadi, M.T
NIP. 19670118 200501 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA CILEGON DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL^{+TM}

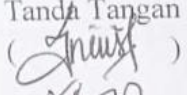
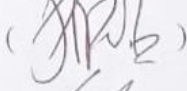


SKRIPSI

Oleh :

LAELI NURHALIZA

NIM. 19680009

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)
Tanggal : 01 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
Ketua Penguji	: <u>Ganis Chandra Puspitadewi, M.A</u> NIP. 19910721 201903 2 014	()
Anggota Penguji I	: <u>Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng</u> NIP. 19850201 201903 1 009	()
Anggota Penguji II	: <u>Wahyu Hariyanto, M.M</u> NIP. 19890721 201903 1 007	()
Anggota Penguji III	: <u>Yulianto, M.Pd.I</u> NIP. 19870712 201903 1 005	()

Disahkan oleh :
Ketua Program Studi


Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T
NIP. 19670118 200501 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laeli Nurhaliza
NIM : 19680009
Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 01 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Laeli Nurhaliza
NIM. 19680009

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis hanturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan Menggunakan Metode LibQualTM”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari awal masa perkuliahan hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan Prof. Dr. Hj. Sri Harini, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Jurusan sekaligus Dosen Wali program Studi Perpustakaan dan Ilmu informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Wahyu Hariyanto, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, arahan, pengalaman, dan nasihat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Yulianto, M.Pd.I. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan, serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A, selaku dosen penguji I dan Bapak Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan serta bimbingan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.

6. Segenap sivitas akademika Prodi Perpustakaan dan Ilmu informasi, terutama semua dosen pengampu mata kuliah, terima kasih atas segenap ilmu dan bimbingannya selama perkuliahan ini.
7. Dr. H. Ismatullah Syihabbudin, S.Pd., M.Pd. Selaku kepala Dinas Perpustakaan serta Kearsipan Kota Cilegon yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian pada Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan serta Kearsipan Kota Cilegon.
8. Pengunjung Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon yang telah bersedia berpartisipasi menjadi responden pada penelitian ini.
9. Keluarga penulis yaitu Bapak Abrori, ibu Waheni, dan adik Rafiudin Al-farizi yang selalu mendoakan, memberikan restu serta memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir serta menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Keluarga Kesar Anak Putu Buyut Uwa Satria, Keluarga Besar Uwa Jarwati, Keluarga Besar Mbah Nurwid dan Mbah Sariyah yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis hingga terselesaikan nya skripsi ini.
11. Kepada saudara MI terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang senantiasa menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah, yang selalu meluangkan waktu, pikiran ataupun materi pada penulis serta memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah sampai terselesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman penulis yaitu Wanda, Rosa, Erika, Nina, Mbak Naura, Nanda, Hanim, Ecii, Merry, Aul, Rena, Reiza, Bandi, Wahyu, Yanan, Alfin, Fikri, dan Adi yang selalu memberikan dukungan serta kebersamaan penulis selama masa perkuliahan.
13. Sahabat seperjuangan Program Studi Perpustakaan dan Ilmu informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2019.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Dengan demikian, penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat, ilmu, serta sedikit wawasan yang dapat penulis bagikan kepada para pembaca skripsi khususnya bagi penulis secara pribadi. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Malang, 01 Desember 2023

Penulis,

Laeli Nurhaliza

MOTTO HIDUP

“Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya, dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangkanya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, Niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagia setiap sesuatu.”

(Q.S. At-Talaq ayat 2-3)

“Fall one time and stand up two times, God always with you”

Jatuh sekali bangkit dan berdirilah dua kali. Tak kenal menyerah sebelum berhasil. Allah selalu bersama kamu.

“Be yourself. Don't always be insecure about other people”

Jadilah diri sendiri. Jangan selalu insecure terhadap orang lain.

“Learn from failure, because a good thesis is a completed thesis”

Belajar dari sebuah kegagalan, karena skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
مستخلص البحث	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Evaluasi.....	15
2.2.2 Perpustakaan Keliling.....	16
2.2.3 Metode LibQual TM	19
2.3 Integrasi Islam.....	23
2.3.1 Perpustakaan dalam Maqosidu as-Syari’ati	23
2.3.2 Evaluasi dalam Islam	24
2.3.3 Prinsip - Prinsip Evaluasi dalam Al-Qur’an	25
2.3.4 Tabulasi Ayat.....	26
2.3.5 Dalil-Dalil Evaluasi	27
2.3.6 Pengertian Al-Hasib dalam Asmaul Husna	29

2.3.7 Hukum Evaluasi.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Alur Penelitian	31
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Sumber Data.....	38
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.10 Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.2 Karakteristik Responden	52
4.1.3 Uji Kuesioner	53
4.1.4 Analisis Data Hasil Penelitian	55
4.1.5 Temuan Masalah.....	77
4.1.6 Saran Perbaikan	77
4.2 Pembahasan Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 2 Derajat Kebutuhan Perpustakaan	24
Tabel 2. 3 Jumlah Lafadz حسب dalam Al-Qur'an	26
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian	34
Tabel 3. 2 Kuesioner Model LibQual TM	37
Tabel 3. 3 Pertanyaan Uraian	38
Tabel 3. 4 Skala Likert	42
Tabel 3. 5 Tabel Penilaian	43
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS 25	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 3 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel Affect of Service	56
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1	56
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2	57
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3	58
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.4	58
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.5	59
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.6	59
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner pada Pernyataan X1.7	60
Tabel 4. 11 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel Information Control	62
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1	62
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2	63
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3	63
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.4	64
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.5	65
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.6	66
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.7	66
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.8	67
Tabel 4. 20 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel Library as Place	68
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1	69
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner Pernyataan Y2	69
Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner Pernyataan Y3	70
Tabel 4. 24 Hasil Kuesioner Pernyataan Y4	71
Tabel 4. 25 Hasil Kuesioner Pernyataan Y5	71

Tabel 4. 26 Hasil Kuesioner Pernyataan Y6.....	72
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.....	73
Tabel 4. 28 Temuan Masalah.....	77
Tabel 4. 29 Saran Perbaikan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian	31
Gambar 3. 2 Diagram Uji Instrumen	32
Gambar 4. 1 Tampak dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon	45
Gambar 4. 2 Layanan Kartu Anggota (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023).....	46
Gambar 4. 3 Layanan Sirkulasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)	47
Gambar 4. 4 Layanan Penelusuran Informasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)	47
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.....	48
Gambar 4. 6 Mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.....	49
Gambar 4. 7 Website Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.....	50
Gambar 4. 8 Kegiatan Membaca Perpustakaan Keliling	51
Gambar 4. 9 Kegiatan Mendongeng Perpustakaan Keliling	51
Gambar 4. 10 Data Responden Berdasarkan Usia Responden	52
Gambar 4. 11 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	88
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 3. Data Pernyataan Kuesioner	92
Lampiran 4. Tabel Signifikan Tabel R Product Moment.....	93
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel X1	95
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel X2	96
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y	97
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas	98

ABSTRAK

Nurhaliza, Laeli. 2023. **Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan Metode LibQualTM. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Wahyu Hariyanto,M.M. (II) Yulianto,M.Pd.I.**

Kata Kunci : Evaluasi Layanan, Perpustakaan Keliling, dan Metode LibQualTM

Perpustakaan keliling merupakan bagian dari layanan perpustakaan umum daerah yang menggunakan kendaraan baik darat (mobil atau sepeda) maupun air (perahu) untuk mengunjungi atau mendatangi pembaca. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi layanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Alat analisis data yang digunakan untuk mengevaluasi layanan perpustakaan keliling adalah aplikasi IBM SPSS Statistik Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan variabel *Affect of Service* memiliki nilai 3,87 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam pelayanan di perpustakaan keliling ini sangat baik, variabel *Information Control* memiliki nilai 3,83 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan keliling ini tergolong baik, dan pada variabel *Library as Place* memiliki nilai 3,88 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan keliling ini tergolong baik. Selanjutnya total nilai keseluruhan dari setiap variabel yaitu 3,85 yang menyatakan evaluasi perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Keliling ini sudah baik. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

ABSTRACT

Nurhaliza, Laeli. 2023. Evaluation of Mobile Library Services at the Library and Archives Department of Cilegon City using the LibQual+™ Method. Thesis. Library and Information Science Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Advisors: (I) Wahyu Hariyanto, M.M. (II) Yulianto, M.Pd.I.

Keywords: Service Evaluation, Mobile Library, LibQual+™ Method

Mobile library is a part of the public library services in the region that utilizes vehicles, either land-based (car or bicycle) or water-based (boat), to visit or reach out to readers. This research aims to determine the evaluation of mobile library services at the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. The analysis method used in this research is quantitative with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through the distribution of questionnaires, observation, and documentation. The data analysis techniques used were validity and reliability tests. The data analysis tool used to evaluate mobile library services is the IBM SPSS Statistics Version 25 application. The research results indicate that the variable "Affect of Service" has a value of 3.87, which falls into the high category. This indicates that the performance of the staff in providing services in this mobile library is excellent. The variable "Information Control" has a value of 3.83, which is in the high category. This indicates that the quality of information and access to information in this mobile library is considered good. The variable "Library As a Place" has a value of 3.88, which is in the high category. This indicates that the facilities and infrastructure of this mobile library are considered good. Furthermore, the overall total value for each variable is 3.85, indicating that the evaluation of the mobile library at the Library and Archives Department is already good. The research results are expected to be used as an evaluation material to improve the quality of mobile library services at the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

مستخلص البحث

نورهاباليزا، ليلي. ٢٠٢٣. تقويم خدمة المكتبة المتنقلة في وكالة شؤون المكتبة والمحفوظة مدينة جيلغون باستخدام طريقة LibQualTM. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: وحي هاريانتو، الماجستير. المشرف الثاني: يوليانتو، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: تقويم الخدمة، مكتبة متنقلة وطريقة LibQualTM

المكتبات المتنقلة هي جزء من خدمات المكتبات العامة الإقليمية التي تستخدم المركبات، سواء الأرضية (السيارات) أو الدراجات) والمياه (القوارب) لزيارة القراء أو زيارتهم. يهدف هذا البحث إلى معرفة تقويم خدمة المكتبة المتنقلة في وكالة شؤون المكتبة والمحفوظة مدينة جيلغون. المنهج التحليلي المستخدم في هذا البحث كمي مع منهج وصفي. تم جمع البيانات عن طريق توزيع الاستبانة والملاحظة والوثائق. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية. أداة تحليل البيانات المستخدمة لتقويم خدمة المكتبة المتنقلة هي تطبيق IBM SPSS Statistics الإصدار ٢٥. أظهرت النتائج أن تأثير متغير الخدمة كان له قيمة ٣.٨٧ والتي تم تضمينها في الفئة العالية. هذا يدل على أن أداء الضباط عند الخدمة في هذه المكتبة المتنقلة جيد جدا، هذا يدل على أن أداء الضباط في الخدمة في هذه المكتبة المتنقلة جيد جدا، متغير التحكم في المعلومات له قيمة ٣.٨٣ وهو في الفئة العالية. هذا يدل على أن جودة المعلومات والوصول إلى المعلومات في هذه المكتبة المتنقلة جيدة نسبيا، والمكتبة كمتغير مكان لها قيمة ٣.٨٨ وهي في الفئة العالية. هذا يدل على أن المرافق والبنية التحتية لهذه المكتبة المتنقلة جيدة نسبيا. علاوة على ذلك، فإن القيمة الإجمالية لكل متغير هي ٣.٨٥ مما يشير إلى أن تقويم المكتبة المتنقلة في وكالة شؤون المكتبة جيد. ومن المتوقع أن تستخدم نتائج البحث كمواضع تقويمية لتحسين جودة خدمات المكتبة المتنقلة في وكالة شؤون المكتبة والمحفوظة مدينة جيلغون.

Penerjemah,	Tanggal 28/11/2023	Validasi Kepala PPB,
<u>M.Mubasysyir Munir, MA</u> NIDT:19860513201802011215		<u>Prof. Dr. H. M. Abdul Hamid, MA</u> NIP: 19730201 1998031007

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat dan memberikan dampak yang besar terhadap perpustakaan, khususnya perpustakaan umum. Perpustakaan umum harus terus mengembangkan dan meningkatkan keterampilan pemustakanya agar mampu memanfaatkan fasilitas dan sumber daya perpustakaan secara mandiri. Tujuan didirikan perpustakaan umum adalah untuk mendorong terciptanya budaya membaca dan menulis. Hakikat perpustakaan umum adalah memberikan akses informasi secara bebas kepada seluruh anggota masyarakat di semua tingkatan. Perpustakaan umum saat ini dilengkapi dengan bahan-bahan koleksi audio visual, koleksi khusus, pelayanan informasi dan referensi, serta pelayanan penelusuran informasi melalui indeks dan abstrak, bahkan sebagian sudah ada yang merintis secara *online* dalam pelayanannya (Yusup, 2014).

Dalam menciptakan masyarakat membaca dan masyarakat menulis maka pemerataan perpustakaan daerah diperlukannya keberadaan perpustakaan keliling, baik itu di darat maupun di perairan. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada pasal 22 ayat (5), yang mengamanatkan bahwa pemerintah pusat, pemerintah provinsi atau kabupaten atau kota melaksanakan layanan Perpustakaan Keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh perpustakaan menetap (Perpustakaan Nasional RI, 2013).

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran, dan bahan Pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh pelayanan perpustakaan. Umumnya perpustakaan keliling merupakan layanan pengguna di bidang jasa yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam membangun kecerdasan bangsa. Dengan adanya perpustakaan keliling masyarakat bisa mendapatkan wawasan yang lebih luas.

Setiap perpustakaan belum tentu mampu dijangkau oleh seluruh penggunanya, salah satunya disebabkan oleh tidak terjangkaunya gedung perpustakaan oleh masyarakat. Hal ini yang mendorong perpustakaan untuk menyediakan layanan perpustakaan keliling, sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Pelaksanaan operasional layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dilakukan 6 kali dalam 1 minggu. Layanan perpustakaan keliling difokuskan di sekolah-sekolah yang ada pada setiap kecamatan mulai dari SD, SMP/ sederajat hingga SMA/ sederajat. Layanan dilaksanakan dengan menggunakan mobil operasional perpustakaan keliling dengan jumlah armada sebanyak dua buah (Data diambil oleh peneliti tahun 2022). Pada dasarnya, layanan perpustakaan merupakan pemberian layanan informasi kepada para pengguna perpustakaan terkait dengan penyediaan bahan-bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna, baik digunakan di dalam perpustakaan maupun dipinjam (Darmanto, 2020).

Hal-hal yang menyebabkan layanan perpustakaan yang sudah direncanakan berjalan kurang maksimal adalah kendala yang dihadapi oleh perpustakaan keliling. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Perlu adanya kebijakan dalam mengevaluasi layanan perpustakaan keliling secara berkala. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt. dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 214 :

﴿ أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُدْخَلُوا الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَأْتِكُمْ مَثَلُ الَّذِينَ خَلَوْا مِنْ قَبْلِكُمْ مَسَّتْهُمُ الْبَأْسَاءُ وَالضَّرَاءُ وَزُلْزِلُوا حَتَّى يَقُولَ الرَّسُولُ وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ مَتَى نَصُرُ اللَّهُ أَلا إِنَّ نَصْرَ اللَّهِ قَرِيبٌ ﴿٢١٤﴾ ﴾
(البقرة/2: 214)

Terjemahan Kemenag, 2019

214. Apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) seperti (yang dialami) orang-orang terdahulu sebelum kamu. Mereka ditimpa kemelaratan, penderitaan, dan diguncang (dengan berbagai cobaan) sehingga Rasul dan orang-orang yang beriman

bersamanya berkata, “Kapanakah datang pertolongan Allah?” Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat. (Al-Baqarah/2:214)

Sejalan dengan Surah Al-Baqarah ayat 214, menurut tafsir Tahlili dalam Qur’an Kemenag 2019 menjelaskan bahwasanya ada beberapa pendapat mengenai sebab turunnya ayat ini. *Pertama*, pendapat dari Qatādah, as-Suddi, dan kebanyakan ahli tafsir yang mengatakan bahwa ayat ini turun pada waktu Perang Khandak ketika kaum Muslimin mengalami bermacam-macam kesulitan dan tekanan perasaan, sehingga mereka merasa gentar dan ketakutan. *Kedua*, pendapat lain yang mengatakan bahwa ayat ini turun pada waktu perang Uhud, ketika kaum Muslimin dipukul mundur oleh pasukan musuh. Dalam peperangan itu, Sayyidina Hamzah tewas dianiaya, dan Nabi pun menderita luka. *Ketiga*, pendapat golongan lain, bahwa ayat ini turun untuk menghibur hati kaum Muhajirin ketika mereka meninggalkan kampung halamannya, dan harta kekayaannya dikuasai oleh kaum musyrikin, dan kaum Yahudi memperlihatkan permusuhan kepada Rasulullah saw secara terang-terangan dan kesulitan-kesulitan lain yang dialaminya di Madinah. Ayat ini secara tidak langsung, memperkuat ayat-ayat sebelumnya, yaitu agar kaum Muslimin selalu tabah dan sabar dalam perjuangan.

Allah swt berfirman:

﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالشَّمْرِتِ وَبَشِيرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾﴾
(البقرة/2: 155)

Terjemahan Kemenag, 2019

155. *Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad,) kabar gembira kepada orang-orang sabar. (Al-Baqarah/2:155)*

Ayat di atas merinci bahan ujian (materi evaluasi) yaitu terdiri dari: ketakutan, kelaparan kekurangan harta, kematian, kurang bahan makanan dan sebagainya. Maka hanya orang-yang sabar, yang mampu keluar dari kesulitan dengan tidak menggadaikan imannya tetapi lulus dalam ujian untuk memantapkan imannya. Ciri-cirinya dapat dilihat yakni, dia tidak bergembira berlebih-lebihan dengan

kesenangan yang diperolehnya tetapi bersyukur dan mengeluarkan sebagian yang wajib dikeluarkan atau bersadaqah, dan tidak pula bersedih yang menjadikan putus ada karena penderitaan yang dialaminya. Bila dikaitkan dengan pendidikan, maka nilai buruk yang diperolehnya tidak menjadikan dia lengah dan nilai buruk yang diperolehnya, karena dia sabar atau tabah dalam menghadapi kesulitan (Syahril, 2007).

dan firman-Nya:

﴿ أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ ﴾ (العنكبوت/29:2)

Terjemahan Kemenag, 2019

2. *Apakah manusia mengira bahwa mereka akan dibiarkan (hanya dengan) berkata, “Kami telah beriman”, sedangkan mereka tidak diuji?(Al-Ankabut/29:2)*

Makin berat dan makin tinggi cita-cita yang akan dicapai, makin besar pula rintangan dan cobaan yang akan dialami. Untuk mencapai keridhaan Allah dan memperoleh surga, bukan suatu hal yang mudah dan gampang, tetapi harus melalui perjuangan yang gigih yang penuh rintangan dan cobaan sebagaimana halnya orang-orang terdahulu. Mereka ditimpa malapetaka dan kesengsaraan, nabinya dibunuh, pengikutnya disiksa sampai ada di antara mereka digergaji kepalanya dalam keadaan hidup atau dibakar hidup-hidup. Oleh karena itu, cobaan dan penderitaan yang dialaminya dirasakan lama, sekalipun mereka yakin bahwa bagaimanapun juga pertolongan Allah akan datang, maka rasul mereka dan pengikut-pengikutnya merasa gelisah lalu berkata, “Bilakah datang pertolongan Allah,” pertanyaan itu dijawab oleh Allah, “Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat.” Pada saatnya nanti mereka akan menang dan mengalahkan musuh, penganiaya dan orang-orang zalim (Terjemahan Kemenag, 2019).

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan pada 12 November 2022 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon, masih terdapat beberapa kendala saat melakukan kegiatan layanan perpustakaan keliling sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Kurangnya jadwal layanan perpustakaan yang tidak terencana membuat layanan perpustakaan keliling menjadi kurang terstruktur hal itu

menyebabkan layanan perpustakaan tidak berkembang, disertai dengan minimnya sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan keliling. Kendala lainnya seperti pencerita atau pendongeng dari luar dan penataan koleksi yang belum maksimal.

Evaluasi layanan perpustakaan keliling dilakukan dengan melibatkan pemustaka selaku pengunjung perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Untuk melakukan evaluasi layanan perpustakaan keliling, menggunakan metode LibQual+™. Hal ini dikarenakan metode LibQual+™ mencakup 3 (tiga) komponen, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* sehingga dianggap dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Metode LibQual+™ dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerja sama dengan *Texas A&M University*. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai evaluasi layanan (Cook et al., 2001).

Perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dapat memberikan layanan yang baik. Maka dari itu untuk membuat kebijakan perbaikan layanan perpustakaan perlu dilakukan evaluasi layanan yang belum dicapai ketika memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan keliling. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, maka perlu dilakukan evaluasi pada layanan perpustakaan keliling. Dari permasalahan yang ada maka penulis perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan Menggunakan Metode LibQual+™”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dijabarkan perumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana evaluasi layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan metode LibQual+™ (*Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui evaluasi layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan metode LibQual+™ (*Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*).

1.4 Manfaat Penelitian

Diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti ialah laporan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan itu sendiri dan juga menjadi sarana untuk berlatih berfikir secara logis dan ilmiah terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh perpustakaan.
2. Manfaat bagi perpustakaan ialah laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi perpustakaan dalam mengevaluasi layanan perpustakaan keliling.
3. Manfaat pengunjung perpustakaan keliling ialah laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengunjung perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian diberikan batasan masalah agar tidak melebar dari permasalahan yang terjadi maka peneliti membatasi lingkup permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini terbatas pada pengunjung dengan kriteria usia 15 tahun keatas dikarenakan dapat memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan keliling dengan efektif.
2. Layanan yang digunakan merupakan layanan yang sudah berjalan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon seperti layanan bercerita, layanan pemutaran film, dan layanan baca

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi, diperlukan adanya sistematika penulisan agar mudah dipahami oleh pembaca dan mempermudah dalam penyusunan skripsi. Sistematika penulisan menjelaskan mengenai isi dari tiap bab sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan meliputi beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, hipotesis, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini berisikan penelitian-penelitian terdahulu serta teori yang menjadi tinjauan dan dasar dari penelitian ini. Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang mencantumkan beberapa penelitian terdahulu, pengertian dari evaluasi, pengertian perpustakaan keliling, program layanan perpustakaan keliling, dan penjelasan mengenai metode LibQual⁺™ (*Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*).

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini berisikan uraian tentang rancangan , alat, dan alur penelitian. Bab ini berisikan jenis penelitian, desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

d. BAB IV PEMBAHASAN

Bab keempat ini merupakan isi dari hasil penelitian yang dikaji dan dianalisis secara sistematis berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan, yakni mengenai Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan Metode LibQual⁺™ (*Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*).

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini berisikan kesimpulan dan saran yang terdiri dari dua sub bab, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat yang telah dijabarkan di hasil dan pembahasan Saran ditujukan kepada beberapa pihak yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang membahas tentang evaluasi layanan perpustakaan keliling sudah banyak dilakukan dan metode LibQual+™ (*Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*) sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

Penelitian pertama dilakukan oleh (Asih, 2022), yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *Perpustakaan Keliling Dinas Arsip Dan perpustakaan Kota Bandung*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yang pengambilan datanya dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin, diperoleh sampel 44 orang. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service*, pemustaka cukup puas dengan *Gap Adequancy* bernilai positif dan perpustakaan keliling bernilai baik dengan *Gap Superiority* bernilai negative. Kualitas layanan secara keseluruhan dari tiga dimensi LibQual+™ di Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menunjukkan bahwa *Gap Adequancy* (GA) yang bernilai positif menunjukkan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negative dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas zone toleranse, namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh (Mashud, 2020), yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif LibQual+™”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *layanan* perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa saja yang penting diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik berdasarkan teori

LibQUAL+™ yang meliputi (1) *Service Affect* (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani), (2) *Library as Place* (fasilitas & suasana ruang perpustakaan), (3) *Personal Control* (arah dan sarana akses), (4) *Information Access* (akses informasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan jumlah sampel 251 orang, maka sampel diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna menggunakan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator-indikator pada dimensi LibQUAL+™ yang terdapat pada kuadran pertama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo adalah 8.471,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka puas dengan kinerja layanan perpustakaan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Asrifah & Amir, 2018), yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kabupaten Kubu Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengguna layanan perpustakaan keliling dan kendala dalam layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Kubu Raya. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti. Menggunakan observasi x dan dokumentasi saat penelitian dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau verbal dari seseorang atau bisa juga dengan kejadian yang dapat diamati secara langsung. Hasil penelitian layanan perpustakaan keliling adalah dinilai cukup efektif. Efektifitas layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Kubu Raya yang meliputi tugas atau fungsi, rencana atau program, peraturan perundang-undangan dan kendala atau hambatan yang dilaksanakan dalam layanan perpustakaan keliling di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya berkesempatan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling ini,

khususnya bagi sekolah yang masih kekurangan bahan bacaan yang dibutuhkan siswa dan menambah wawasan. Namun, perpustakaan keliling ini dalam menjalankan tugasnya tidak selalu seperti yang diharapkan. Terdapat beberapa kendala dalam efektivitas layanan perpustakaan keliling di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Kendala tersebut meliputi sarana dan prasarana serta kualitas sumber daya manusia, waktu dan tempat pelayanan.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh (Siska & Roza, 2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+™ di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sijunjung berdasarkan 3 dimensi LibQual+™ yaitu *Affect of Service*, *Library as Place* dan *Information Control*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner dibagikan kepada 95 responden dengan menggunakan teknik stratified random sampling. Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif dengan mendeskripsikan data kuantitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa 1) dimensi kualitas layanan *Affect of Service* pengguna cukup puas dengan kinerja pustakawan yang melebihi harapan minimal pengguna sehingga pengguna tertarik untuk berkunjung perpustakaan, namun belum dapat memenuhi harapan pengguna; 2) kualitas layanan perpustakaan dari dimensi *Library As Place*, pengguna kurang puas dengan sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Sijunjung karena belum memenuhi harapan minimal pengguna, namun ada beberapa aspek yang dapat ditoleransi oleh pengguna dan dimensi ini belum memenuhi harapan nyata yang diinginkan pengunjung; dan 3) kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Information Control*, pengguna tidak puas terhadap akses informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung karena belum

memenuhi harapan dan harapan yang sebenarnya diharapkan oleh pengguna, oleh karena itu diperlukan perbaikan agar pengguna merasa tertarik untuk mengunjungi perpustakaan.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh (Amalia & Christiani, 2020), yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode Libqual+™”. Penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dengan metode LibQual+™ di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang (Politeknik Kemenkes Semarang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei jenis data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Kemenkes Semarang yang masih aktif per Desember 2019 berjumlah 4.584 orang. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan rumus tabel *Issac and Michael* dan diperoleh sampel berjumlah 255 orang. Teknik analisis data menggunakan metode LibQual+™. Terdiri dari tiga aspek yang dijadikan indikator pengukuran, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek *Affect of Service*, pemustaka cukup puas *Adequacy Gap* (AG) dengan skor positif dan perpustakaan dinilai baik *Superiority Gap* (SG) dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Information Control*, pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Library as Place* pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Kualitas pelayanan dari tiga aspek LibQual+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang menunjukkan SG bernilai negatif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik berada dalam batas *zone tolerance*.

Penelitian keenam dilakukan oleh (Cristobal, 2018), yang berjudul “Expentation on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and

Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty". Penelitian ini bertujuan untuk melihat ekspektasi pelanggan perpustakaan dan kinerja/observasi layanan aktual perpustakaan USL yang diamati menggunakan empat dimensi kualitas layanan perpustakaan (LibQUAL), kepuasan dengan layanan perpustakaan, dan loyalitas serta keterkaitan di antaranya. Menguji tingkat kinerja layanan minimum yang dapat diterima, diinginkan, dan aktual yang diamati oleh pengguna perpustakaan dari Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Saint Louis (USL) sepanjang empat dimensi kualitas layanan: *access to information* (AI), *affect of service* (AS), *library as place* (LP) dan *control information* (IC). Selain itu juga dicari untuk menentukan keterkaitan kualitas layanan perpustakaan, kepuasan terhadap layanan perpustakaan, dan loyalitas terhadap perpustakaan dan layanannya. Studi ini menggunakan kuesioner berdasarkan (a) LibQUAL™ 2003 oleh Academic and Research. Perpustakaan (ARL) dan Perpustakaan Universitas Texas A&M; (b) kepuasan atas layanan perpustakaan; dan (c) ukuran loyalitas. Itu didistribusikan di antara 400 pengguna perpustakaan. Temuan menunjukkan bahwa tingkat layanan minimum yang dapat diterima pelanggan sepanjang AS, LP, dan IC umumnya tinggi kecuali untuk AI. Tingkat layanan yang diinginkan pelanggan menunjukkan bahwa AI, AS, dan IC umumnya tinggi kecuali LP yang sangat tinggi. Hasil penelitian menunjukkan pelanggan memiliki harapan yang sangat tinggi bahwa perpustakaan USL adalah tempat yang nyaman dan mengundang untuk belajar atau tinggal selama berada di dalam kampus. Selain itu, mereka tidak hanya datang ke perpustakaan untuk sumber dayanya, tetapi juga menggunakan fasilitas seperti komputer, ruang baca, ruang diskusi, dan lain-lain.

Penelitian terdahulu mengenai evaluasi layanan perpustakaan keliling yang telah dipaparkan pada uraian diatas dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Geugeut Tresna Asih (2022)	Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip Dan perpustakaan Kota Bandung	Metode kuantitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berdasarkan aspek <i>affect of service</i> , pemustaka cukup puas dengan <i>Gap Adequancy</i> bernilai positif dan perpustakaan keliling bernilai baik dengan <i>Gap Superiority</i> bernilai negative.
2	Ana Rizki Mashud (2020)	Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Perspektif LibQual+™	Metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo adalah 8471 ,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka puas dengan kinerja layanan perpustakaan.
3	Ade Angga Asrifah, Amriani Amir (2018)	Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kabupaten Kubu Raya	Metode kualitatif	Hasil penelitian layanan perpustakaan keliling adalah dinilai cukup efektif. Efektifitas layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Kubu Raya yang meliputi tugas atau fungsi, rencana atau program, peraturan perundang-undangan dan kendala atau hambatan yang dilaksanakan dalam layanan perpustakaan keliling di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.
4	Siska, Yanti Mulia Roza (2022)	Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+™ di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung	Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa 1) dimensi kualitas layanan <i>Affect of Service</i> pengguna cukup puas dengan kinerja pustakawan yang melebihi harapan minimal pengguna sehingga pengguna tertarik untuk berkunjung perpustakaan, namun belum dapat memenuhi harapan pengguna; 2) kualitas layanan perpustakaan dari dimensi <i>Library As Place</i> , pengguna kurang puas dengan sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Sijunjung karena belum memenuhi harapan minimal pengguna, namun ada beberapa aspek yang dapat ditoleransi oleh

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<p>pengguna dan dimensi ini belum memenuhi harapan nyata yang diinginkan pengunjung; dan 3) kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan dimensi <i>Information Control</i>, pengguna tidak puas terhadap akses informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung karena belum memenuhi harapan dan harapan yang sebenarnya diharapkan oleh pengguna.</p>
5	Okta Nur Amalia, Lydia Christian (2020)	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™</p>	Metode kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek <i>Affect of Service</i>, pemustaka cukup puas <i>Adequacy Gap</i> (AG) dengan skor positif dan perpustakaan dinilai baik <i>Superiority Gap</i> (SG) dengan skor negatif. Berdasarkan aspek <i>Information Control</i>, pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Berdasarkan aspek <i>Library as Place</i> pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Kualitas pelayanan dari tiga aspek LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang menunjukkan SG bernilai negatif.</p>
6	Arlyn Selga Cristobal (2018)	<p>Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty</p>	Metode LibQual+™	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelanggan USL memiliki tingkat harapan pelayanan yang relatif tinggi, sehingga perpustakaan harus memenuhi harapannya dan memberikan pelayananyang lebih memuaskan. sehingga pelanggan akan memiliki probabilitas yang lebih tinggi untuk loyal terhadap perpustakaan dan layanannya. Kemudian semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin puas pelanggan dan semakin mereka akan mewujudkan</p>

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				loyalitas terhadap perpustakaan dan layanannya.

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui persamaan dan perbedaan antara penelitian di atas dengan yang dilakukan oleh peneliti. persamaan tersebut diantaranya sama-sama berfokus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu objek dan subjek penelitian, objek pada penelitian ini yaitu evaluasi layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan Metode LibQualTM (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*) dan subjek yang digunakan oleh peneliti yaitu pengunjung dengan kriteria usia 15 tahun keatas dan ada pertanyaan tambahan untuk mengetahui permasalahan lebih dalam, sedangkan dalam penelitian ini mengambil judul yaitu Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan Metode LibQualTM (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Evaluasi

Dalam Pendidikan Islam, evaluasi merupakan salah satu komponen dari sistem pendidikan yang harus dilakukan secara sistematis dan terencana sebagai alat untuk mengukur keberhasilan atau tujuan yang ingin dicapai dalam proses pendidikan Islam dan proses pembelajaran (Ramayulis, 2006). Pengertian evaluasi secara harfiah berarti evaluation (inggris); al-taqdir (Arab); penilaian (Indonesia). Akar kata evaluasi yaitu value (Inggris); al-qimah (Arab); nilai (Indonesia). Dengan demikian secara harfiah evaluasi pendidikan (educational evaluation; al-taqdir al-tarbawi) yaitu dapat diartikan sebagai penilaian dalam (bidang) pendidikan atau penilaian mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan. Menurut istilah evaluasi pendidikan adalah

kegiatan atau proses penentuan nilai pendidikan agar dapat diketahui mutu atau hasilnya (Sudijono, 2009).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penelitian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi adalah sebuah kesempatan bagi kita untuk melihat hal yang penting yang telah dicapai dan bahkan menjadikan kita dapat mencapai sesuatu hal yang lebih baik di waktu yang akan datang (Wolfe, 2004). Pentingnya melakukan evaluasi bagi sebuah lembaga dalam sebuah program diantaranya yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari program tersebut sudah tercapai atau terpenuhi dengan baik dan juga untuk memperbaiki sekaligus mengarahkan pelaksanaan program untuk kedepannya (Novianti et al., 2023).

Adapun tujuan dari evaluasi yaitu :

- a. Mengidentifikasi tingkat pencapaian tujuan.
- b. Mengukur dampak langsung yang terjadi pada kelompok sasaran.
- c. Mengetahui dan menganalisis konsekuensi-konsekuensi lain yang mungkin terjadi diluar sosial.

2.2.2 Perpustakaan Keliling

2.2.2.1 Pengertian Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling artinya perpustakaan yang mengunjungi pembacanya dengan menggunakan sarana angkutan, seperti mobil dan perahu. Perpustakaan keliling bertujuan memperluas layanan perpustakaan sampai kepada masyarakat di daerah yang tidak terjangkau perpustakaan menetap, melayani masyarakat yang karena kondisi tertentu tidak dapat mencapai perpustakaan menetap serta memasyarakatkan perpustakaan dan meningkatkan minat baca. Yang akan dilayani perpustakaan keliling adalah masyarakat terpencil, penjaga hutan, penjaga mercusuar, orang sakit, orang cacat, tahanan, dan sebagainya (Dewi & Suharso, 2015).

2.2.2.2 Fungsi Perpustakaan Keliling

Berdasarkan fungsinya sebagai perluasan layanan perpustakaan umum, maka seperti yang dijabarkan dalam Panduan Koleksi Perpustakaan Keliling (Perpustakaan Nasional RI, 2013), perpustakaan keliling mempunyai tugas khusus yaitu:

1. Melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap (perpustakaan umum) karena di lokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan.
2. Mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan.
3. Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai perpustakaan menetap didirikan.
4. Sebagai sarana untuk membantu menemukan lokasi yang tepat bagi layanan perpustakaan menetap, atau perpustakaan cabang yang direncanakan akan dibangun.
5. Menggantikan fungsi perpustakaan menetap apabila karena situasi tertentu tidak memungkinkan didirikan perpustakaan menetap di tempat tersebut (misalnya karena penduduknya terlalu sedikit).

2.2.2.3 Tujuan diselenggarakannya Perpustakaan Keliling

Dalam buku panduan penyelenggara perpustakaan keliling (1992) yang dikutip oleh (Rakib, 2013) dinyatakan bahwa perpustakaan mempunyai tujuan utama yaitu:

1. Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
2. Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan Pendidikan nonformal kepada publik luas.
3. Memperkenalkan buku-buku dan bahan Pustaka lainnya kepada publik.
4. Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik.

5. Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.
6. Mengadakan kerjasama dengan lembaga masyarakat sosial, Pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

2.2.2.4 Jenis Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan merupakan tugas yang sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan berarti kesibukan yang tiada henti nya kecuali pelayanan perpustakaan dinyatakan tutup. Bahkan jika perpustakaan ditutup, tugas pustakawan dibagian pelayanan tidak serta bisa bebas dari pekerjaan. Pustakawan dibagian pelayanan masih harus melakukan pekerjaan perpustakaan, seperti merapihkan berkas peminjaman dan pengembalian buku, merapihkan buku di rak (*selving*) dan lain-lain. Agar koleksi perpustakaan dibaca dan dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka maka perpustakaan harus menyediakan berbagai jenis layanan serta kemudahan bagi pemustaka dalam menggunakan koleksi (Perpustakaan Nasional RI, 2013).

Adapun jenis layanan yang disediakan di perpustakaan keliling meliputi:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi adalah jenis layanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan. Seluruh koleksi dapat dipinjam kecuali buku referensi. Waktu peminjaman, untuk koleksi selama 2 minggu. Dalam layanan sirkulasi harus disediakan sarana peminjaman seperti data peminjam, kartu peminjaman, dan pengembalian. Selain itu perlu dibuatkan tata tertib dan sanksi berkaitan dengan pengembalian koleksi yang rusak dan hilang (Perpustakaan Nasional RI, 2013).

2. Layanan Referensi/Rujukan

Layanan referensi/rujukan merupakan kegiatan memberikan informasi kepada pemustaka informasi secara langsung melalui sarana buku referensi umum, seperti ensiklopedi, kamus, buku-buku pedoman.

Melalui pengarahan dan rujukan petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau di tempat lain (Rahayuningsih, 2007).

2.2.2.5 Program Layanan Perpustakaan Keliling

Untuk meningkatkan jumlah pemustaka dan menarik minat masyarakat, perpustakaan keliling sebaiknya menyelenggarakan layanan sebagai berikut:

1. Mendongeng atau bercerita

Mendongeng adalah menuturkan sesuatu yang mengisahkan tentang perbuatan atau suatu kejadian dan disampaikan secara lisan dengan tujuan memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada orang lain (Bachri, 2005). Program ini dilakukan untuk anak-anak dengan menampilkan seorang pendongeng (baik pustakawan atau pendongeng).

2. Pemutaran Film

Perpustakaan keliling memungkinkan layanan pemutaran film dari koleksi multimedia yang dimiliki.

3. Layanan Baca

Merupakan layanan bagi pengunjung perpustakaan yang hanya akan membaca ditempat saja (buku, majalah, dan surat kabar). Pengunjung diwajibkan mematuhi ketentuan SOP pelayanan yang ditetapkan.

2.2.3 Metode LibQualTM

Metode LibqualTM dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan *Texas A&M University* yang membantu perpustakaan menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan memasarkan perpustakaan. Instrumen survei mengukur tingkat kualitas layanan minimum,

yang dirasakan, dan diinginkan pengguna perpustakaan di tiga dimensi: *Affect of Service, Library as Place, and Information Control (LibQual+™, n.d.)*. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai evaluasi layanan (Cook et al., 2001).

LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Menurut (Fatmawati, 2013) tujuan dari LibQual+™ adalah:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan (*Foster a culture of excellence in providing library service*).
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan (*Help libraries better understand user perceptions of library service quality*).
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu (*Collect and interpret library user feedback systematically over time*).
4. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data (*Enhance library staff members analytical skills for interpreting and acting on data*).
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan (*Identify best practices in library service*).
6. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan Lembaga lain sebagai pembandingan (*Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions*).

Menurut (Fatmawati, 2013) menyatakan bahwa manfaat metode LibQual+™ dapat memberikan kesempatan pengguna untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pengguna.

Metode LibQual+™ yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan mempunyai dimensi kualitas. Kyrillidou yang dikutip oleh

(Prastiya, 2016) terdapat tiga dimensi dalam LibQualTM yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Reliability*.
 - a. Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu *ketersediaan* informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, dan *Self Reliance*.
 - a. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - b. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
 - c. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
 - d. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh

- e. kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
 - f. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
 - g. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
3. *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang *bermanfaat* bagi aktivitas pembelajaran *pemustaka* di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*.
- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu, perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
 - c. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
 - d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Sama seperti *Servqual* dengan adanya tiga dimensi di atas, variabel ditulis dalam bentuk kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Selanjutnya hasil penelitian ini dipakai sebagai masukan bagi perpustakaan

untuk meningkatkan *kualitas* layanan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode LibQual+™ sebagai metode dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan keliling.

2.3 Integrasi Islam

2.3.1 Perpustakaan dalam Maqosidu as-Syari'ati

Perpustakaan dalam sejarah Islam menempati posisi yang penting. Keberadaannya sangat sulit dipisahkan dari perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan peradaban Islam terutama pada abad 8-10 M (Saepuddin, 2016). Menurut Tambunan tahun 2013 dalam jurnal (Norazman et al., 2019) mengatakan bahwa perpustakaan merupakan suatu pusat informasi yang boleh diakses oleh siapa saja. Terdapat berbagai sumber yang boleh digunakan untuk mencari ilmu seperti karya umum, filsafat, dan ensiklopedia.

Abu Hamid al-Ghazali (W. 505 H) mengatakan bahwa ditinjau dari kadar kebutuhan hidup dan dampaknya pada hukum syariat, dibagi menjadi tiga yaitu, kebutuhan primer (*maqosidu doruriyyatun*), kebutuhan sekunder (*maqosidu hajiyyatun*), dan kebutuhan tersier (*maqosidu tahsiniyyatun*). Selanjutnya kebutuhan primer dibagi lagi menjadi lima kebutuhan dasar manusia hal itu diantaranya menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, menjaga harta (Yulianto, 2021).

1. Kebutuhan Primer (*Maqosidu Doruriyyatun*)

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang menjadi syarat wajib terwujudnya kemaslahatan agama dan dunia, yang apabila kebutuhan tersebut hilang niscaya berbagai kemaslahatan dunia tidak bisa terpenuhi. Kebutuhan primer dikelompokkan menjadi lima kebutuhan pokok. Pertama, menjaga agama (*hifzu ad-dini*) yang berarti memelihara agama setiap muslim dari berbagai faktor akidah dan amaliah agamanya. Kedua, menjaga jiwa (*hifzu an-nafsi*) yang berarti memelihara jiwa baik secara personal atau jasmani dari kerusakan sebelum kerusakan itu terjadi. Ketiga, menjaga akal (*hifzu al-aqli*) yang berarti memelihara akal manusia dari berbagai kerusakan. Keempat, menjaga keturunan (*hifzu an-nasli*) yang berarti memelihara keberlangsungan

reproduksi keturunan dan memelihara keaslian nasab keturunan. Kelima, menjaga harta (*hifzu al-mali*) yang berarti menjaga harta umat dari kerusakan, dan menjaganya dari berpindah ke tangan selain umat tanpa pengganti.

2. Kebutuhan Sekunder (*Maqosidu Hajiyyatun*)

Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan yang diperlukan untuk merealisasikan kehidupan sarwa kelonggaran dan hilangnya kesempatan yang umumnya berdampak pada kesusahan dan kesulitan sebab tidak tercapainya sesuatu yang dituntut.

3. Kebutuhan Tersier (*Maqosidu Tahsiniyyatun*)

Kebutuhan tersier adalah berhias diri dengan adat yang baik dan menjauhi setiap kondisi kotor yang dicemooh oleh akal sehat.

Oleh karena itu, dari tiga golongan kebutuhan tersebut, kebutuhan manusia dalam konteks perpustakaan dapat digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. 2 Derajat Kebutuhan Perpustakaan

Derajat Kebutuhan	Lima Kebutuhan Pokok Manusia				
	Agama	Jiwa	Akal	Keturunan	Harta
Primer	-	-	Perpustakaan	-	-
Sekunder	-	-	-	-	-
Tersier	-	-	-	-	-

2.3.2 Evaluasi dalam Islam

Dalam Al-Qur'an ada beberapa istilah yang selalu dikaitkan dengan proses evaluasi, diantaranya adalah *hisab*, *bala*, dan *fatanna*. Ketiga item ini sering digunakan dalam arti memberi suatu perlakuan untuk proses pengukuran atau penilaian *terhadap* manusia. Meskipun makna dasar ketiga item berbeda, namun penggunaannya selalu dalam konteks mengukur dan menilai kinerja manusia, baik dalam aspek pengetahuan, keimanan, kesabaran, usaha atau perbuatan, bahkan hati atau Nurani manusia. (reza noprial lubis)

Penggunaan kata *hisab* digunakan Allah Swt untuk menjelaskan hasil evaluasi yang sangat keras terhadap penduduk suatu negeri yang mendurhakai Allah Swt dan rasul-Nya (fahasabnaha *hisaban syadida*) (Lubis, 2018). *Al-hisab*

adalah prinsip evaluasi yang berlaku secara umum dengan cangkupan mulai dari Teknik dan prosedur evaluasi Allah terhadap makhluknya (Muhtifah, 2005).

Pandangan Islam tentang evaluasi dapat dikemukakan dalam beberapa istilah yang berkaitan dengan evaluasi dalam pandangan Islam, menurut Wahyudi (2016), bahwa terdapat lima istilah evaluasi dalam Islam, yaitu:

1. Al-Bala', yang memiliki cobaan dan ujian. (Q.S Al-Mulk:2)
2. Al-Hisab, yang memiliki makna mengira, menafsirkan, menghitung, dan menganggap. (Q.S Al-Baqarah:284)
3. Al-Hukm, yang memiliki makna putusan dan vonis (Q.S An-Naml:78)
4. Al-Qadha, yang memiliki makna putusan. (Q.S Thaha:72)
5. An-Nazr, yang memiliki makna melihat. (Q.S An-Naml:27)

2.3.3 Prinsip - Prinsip Evaluasi dalam Al-Qur'an

1. Mengacu pada tujuan

Setiap kegiatan yang dilakukan manusia sudah pasti mempunyai tujuan tertentu, karena kegiatan yang tidak mempunyai tujuan berarti merupakan kegiatan atau pekerjaan yang sia-sia. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah Al-Bayyinah ayat 5 yang berarti:

“Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama dengan lurus ...”

2. Prinsip Kontinuitis (kesinambungan)

Sifat kesinambungan ini sejalan dengan ajaran istiqomah dalam Islam. Karena dengan berpegang teguh dengan prinsip ini, keputusan yang akan diambil menjadi valid dan stabil. Dalam Al-Qur'an berfirman dalam surah Al-Fushilat ayat 30 yang berarti:

“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: “Tuhan kami ialah Allah” Kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: “Janganlah kamu takut dan janganlah merasa sedih; dan

gembirakanlah mereka dengan jannah yang telah dijanjikan Allah kepadamu”.

3. Prinsip Totalitas (komprehensif)

Prinsip totalitas merupakan prinsip yang melihat semua aspek, meliputi: kepribadian, ketajaman hafalan, pemahaman ketulusan, kerajinan, sikap Kerjasama, dan tanggung jawab. Semua aspek yang dievaluasi itu menyeluruh baik besar maupun kecil seperti dalam firman Allah dalam surah Al-Zalzalah ayat 7-8 yang berarti:

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”.

4. Prinsip Objektivitas

Objektif artinya benar-benar menjalankan aturan dan kriteria yang telah ditetapkan. Allah mengajarkan kita untuk berlaku adil dalam mengevaluasi sesuatu seperti yang tercantum dalam surah Al-Maidah ayat 8 yang berarti:

”Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) Karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. berlaku adillah, Karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Wahyudi, 2016).

2.3.4 Tabulasi Ayat

Tabel 2. 3 Jumlah Lafadz حَسْب dalam Al-Qur’an

No.	Nama Surat	Nomor Ayat	Jumlah
1.	<i>Al-Baqarah</i>	206, 214, dan 273	3
2.	<i>Ali Imran</i>	78, 142, 169, 173, 178, 180, dan 188	7
3.	<i>Al-Ma'idah</i>	71 dan 104	2
4.	<i>Al-An'am</i>	62 dan 96	1

No.	Nama Surat	Nomor Ayat	Jumlah
5.	<i>Al-A'raf</i>	30	1
6.	<i>Al-Anfal</i>	59, 62, dan 64	3
7.	<i>At-Taubah</i>	16, 59, 68, dan 129	4
8.	<i>Ibrahim</i>	42 dan 47	2
9.	<i>AL-Isra</i>	14	1
10.	<i>Al-Kahf</i>	9, 18, 40, 102, dan 104	5
11.	<i>Al-Anbiya</i>	47	1
12.	<i>Al-Mu'minun</i>	55 dan 115	2
13.	<i>An-Nur</i>	11, 15, 39, dan 57	4
14.	<i>Al-Furqon</i>	44	1
15.	<i>An-Naml</i>	44 dan 88	2
16.	<i>Al-Ankabut</i>	2 dan 4	2
17.	<i>Al-Ahzab</i>	20	1
18.	<i>Az-Zumar</i>	38	1
19.	<i>Az-Zukhruf</i>	37 dan 80	2
20.	<i>Al-Jasyah</i>	21	1
21.	<i>Muhammad</i>	29	1
22.	<i>Ar-Rahman</i>	5	1
23.	<i>Al-Mujadalah</i>	8 dan 18	2
24.	<i>Al-Hasyr</i>	14	1
25.	<i>Al-Munafiqun</i>	4	1
26.	<i>At-Talaq</i>	3	1
27.	<i>Al-Qiyamah</i>	3 dan 36	2
28.	<i>Al-Insan</i>	19	1
29.	<i>Al-Balad</i>	5 dan 7	2
30.	<i>Al-Humazah</i>	3	1

2.3.5 Dalil-Dalil Evaluasi

Dalam Al-Qur'an surah Al-Zalzalah ayat 7-8

“Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, dia akan melihat (balasan) nya. Dan siapa yang mengerjakan kejahatan seberat arah sekalipun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”.

Pada saat ini, setiap orang mengetahui takdirnya. Barang siapa melakukan kebaikan yang beratnya seperti partikel, pasti akan melihatnya di buku catatan amalnya dan akan mendapatkan pahala karenanya. Ia merasa

senang dan beruntung karena perbuatannya tidak sia-sia. Dan Allah telah merinci pahala setiap perbuatan baik. Orang yang berbuat baik, meskipun seberat atom, pasti akan mendapat pahala, demikian pula orang yang berbuat buruk, meskipun seberat atom, pasti akan mendapat pahala. Perbuatan baik orang-orang kafir tidak dapat menyelamatkan mereka dari hukuman ketidakpercayaan mereka. Mereka akan tinggal di Neraka dengan kesengsaraannya selama-lamanya.

Dalam hadits

عَنْ يَرْوِيهِ فِيْمَا وَسَلَّمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُوْلٌ عَنْ . عَنْهُمَا اللَّهُ رَضِي عَبَّاسِ ابْنِ عَنِ
 هَمَّ فَمَنْ . ذَلِكَ يَبَيِّنُ ثُمَّ . وَالسَّيِّئَاتِ الْحَسَنَاتِ كَتَبَ اللَّهُ إِنَّ : قَالَ . وَتَعَالَى تَبَارَكَ رَبِّهِ
 اللَّهُ كَتَبَهُ فَعَمَلَهَا بِهَا هَمَّ وَإِنْ . كَامِلَةً حَسَنَةً عِنْدَهُ اللَّهُ كَتَبَهَا . يَعْمَلَهَا فَلَمْ بِحَسَنَةٍ
 بِسَيِّئَةٍ هَمَّ وَإِنْ . كَثِيرَةً أَضْعَافٍ إِلَى ضِعْفِ سَبْعِمِائَةٍ إِلَى حَسَنَاتٍ عَشْرَ عِنْدَهُ عَزَّ وَجَلَّ
 سَيِّئَةٍ اللَّهُ كَتَبَهَا . فَعَمَلَهَا بِهَا هَمَّ وَإِنْ . كَامِلَةً حَسَنَةً عِنْدَهُ اللَّهُ كَتَبَهَا يَعْمَلَهَا فَلَمْ
 الْحُرُوفُ بِهِذِهِ صَحِيحِيهِمَا فِي وَمُسْلِمُ الْبُخَارِيُّ رَوَاهُ . « وَاحِدَةً

Dari ibn abbas RA.dari Rasulullah SAW sebagaimana diriwayatkan dari rabbnya yang maha tinggi:

“sesungguhnya allah telah menetapkan kebaikan dan keburukan, kemudian menjelaskan hal tersebut: siapa yang ingin melaksanakan kebaikan kemudian dia tidak mengamalkannya, maka dicatat di sisinya sebagai suatu kebaikan penuh. Dan jika dia berniat melakukannya dan kemudian melaksanakannya maka allah akan mencatatnya sebagai sepuluh kebaikan hingga tujuh ratus kali lipat bahkan hingga kelipatan yang banyak. Dan jika dia berniat melaksanakan keburukan kemudian dia tidak melaksanakannya maka baginya satu kebaikan penuh, sedangkan jika dia berniat kemudian dia melaksanakannya, maka allah mencatatnya sebagai satu keburukan”. (HR. Bukhari Muslim).

Hadits qudsi di atas menunjukkan semua rahmat dan kasih sayang Allah terhadap manusia. Allah menyatakan bahwa Dia telah menetapkan yang baik dan yang jahat. Kemudian meminta malaikat untuk mencatat perbuatan baik dan mencatat keinginan kita untuk berbuat baik dengan pahala yang baik meskipun kita belum melakukannya. Sebaliknya, jika kita ingin melakukan kejahatan dan dosa tetapi tidak melakukannya karena takut kepada Allah, itu akan dicatat sebagai kebaikan.

Keputusan penghakiman yang Allah buat terhadap makhluk-Nya tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan, sehingga tidak ada yang dilecehkan atau dirugikan. Kesalahan dihitung hanya kesalahan (dosa), tetapi kebaikan dihitung berkali-kali, satu kebaikan mendapat skor 10-700, jadi skor kebaikan minimal adalah B (baik).

2.3.6 Pengertian Al-Hasib dalam Asmaul Husna

Al-Hasib artinya Yang Maha Pembuat Perhitungan. Al-Hasib adalah Dia yang mencukupi karena Dia yang dibutuhkan oleh apa yang dimiliki-Nya Allah adalah pengukur setiap sesuatu dan Dia yang mencukupinya.

Manusia tidak mungkin memiliki sifat ini kecuali dengan kiasan. Meskipun manusia dianggap mampu memenuhi kebutuhan orang lain, dia bukanlah orang yang memenuhi kebutuhan karena dia membutuhkan tempat untuk menerima pemberiannya. Hikmah bagi manusia dari sifat Al-Hasib adalah hanya Allah yang dapat memenuhi kebutuhannya terkait dengan niat dan keinginannya, sehingga yang diinginkannya hanya Allah SWT. Dalam Al-Qur'an disebutkan (Hasbunallahu wa ni'malwakiil) dalam surat Ali Imran ayat 173 sebagai berikut (Terjemahan Kemenag, 2019).

173. (yaitu) mereka yang (ketika ada) orang-orang mengatakan kepadanya, "Sesungguhnya orang-orang (Quraisy) telah mengumpulkan (pasukan) untuk (menyerang) kamu. Oleh karena itu, takutlah kepada mereka," ternyata (ucapan) itu menambah (kuat) iman mereka dan mereka menjawab, "Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung." (Ali 'Imran/3:173)

2.3.7 Hukum Evaluasi

Islam memberikan spirit dan motivasi yang didasarkan pada evaluasi yang dilakukan umatnya untuk membangun dirinya menjadi orang yang berkualitas dalam ilmu, iman dan amal shaleh. Dalam Islam, evaluasi diistilahkan dengan *muhasabah*, yang sering digunakan oleh ahli sufi untuk merefleksi diri agar terhindar dari kesalahan dan dosa. Evaluasi dapat dipakai untuk mengukur individu, dipakai oleh organisasi, suatu program atau lembaga seperti lembaga pendidikan.

Islam banyak memberikan contoh-contoh kegiatan evaluasi yang dilaksanakan agar umatnya mencapai tujuan kehidupannya menjadi orang yang berkualitas secara ilmu, iman dan amal. Dalam program pendidikan, evaluasi harus dilaksanakan dengan baik untuk mengukur objek pendidikan seperti sikap, psikomotorik dan kognitif. Agar hasil evaluasi pendidikan yang bertujuan untuk mendidik insan sempurna dapat tercapai dengan maksimal. Evaluasi demikian harus memberikan data yang akurat, dan kegiatan evaluasi harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip yang mendasarinya (Rasyid, 2016).

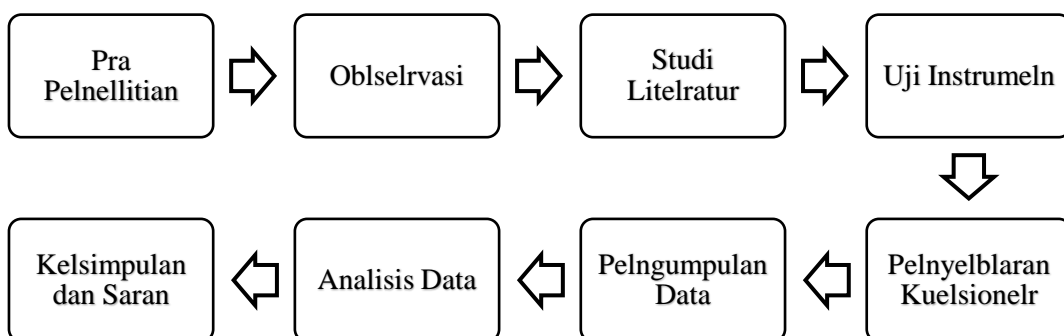
BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan data-data numerik untuk menjabarkan fenomena yang ada, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik (Sugiyono, 2016).

3.2 Alur Penelitian

Pada penelitian ini terdapat alur penelitian untuk memaparkan desain penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Alur penelitian dimulai dari Pra Penelitian, Observasi, Studi Literatur, Analisis kebutuhan, Uji Instrumen, Kuesioner, Pengumpulan Data, Analisis Data, dan terakhir Kesimpulan dan Saran. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Berikut penjelasan dari alur penelitian tersebut :

1. Pra Penelitian

Pra penelitian merupakan suatu tindakan mengumpulkan informasi pokok seputar topik yang potensial dengan menggunakan berbagai sumber referensi.

2. Observasi

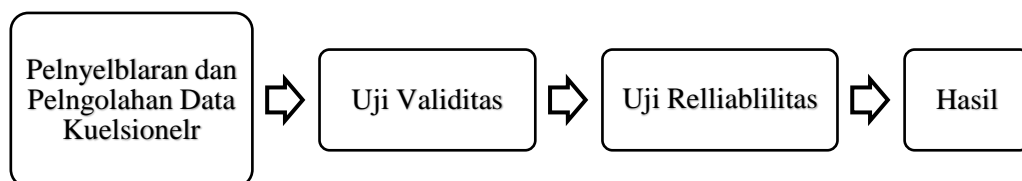
Observasi merupakan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan (Dachliyani, 2020).

3. Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan penelitian yang ditujukan untuk melakukan studi kepustakaan yang serupa dengan konsep yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4. Uji Instrumen

Pada tahap uji instrumen menguji semua data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Setelah dilakukan analisis kebutuhan, pada tahap ini juga dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap keempat setelah studi literatur. Adapun gambaran mengenai proses uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. 2 Diagram Uji Instrumen

Berdasarkan blok diagram diatas, uji validitas dan reliabilitas dimulai dari penyebaran kuesioner kepada responden dengan kriteria yang sama dengan subjek penelitian. Setelah kuesioner diisi oleh responden, barulah uji validitas dilakukan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur kecermatan atau valid tidaknya dari suatu alat ukur (Darma, 2021). Uji validitas dilakukan dengan *analisis product moment pearson* dengan memanfaatkan software SPSS. Berdasarkan hasil dari uji validitas tersebut, maka akan diketahui perbandingan dari nilai r hitung (*person correlation*) dengan nilai r tabel dari setiap instrumen penelitian. Instrumen penelitian mampu dikatakan valid jika, r hitung $>$ r tabel dan instrumen penelitian dapat dikatakan tidak valid / invalid jika, r hitung $<$ r tabel. Setelah melakukan uji validitas peneliti melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah penelitian yang digunakan reliabel atau tidak. Dalam uji reliabilitas ini, menggunakan nilai perbandingan *alpha cronbach* dengan tingkat signifikansi yang diperlukan, dan digunakan nilai signifikansi mulai dari 0,5 hingga 0,6 dan 0,7 sesuai dengan kebutuhan

penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel atau tidak bergantung pada nilai *alpha cronbach*, jika lebih besar dari taraf signifikansi (0,5) maka dapat dikatakan reliabel dan sebaliknya.

5. Penyebaran Kuesioner

Apabila kuesioner sudah layak, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner. Proses penyebaran kuesioner diawali dengan penyebaran kuesioner yang ditujukan untuk responden yang sesuai subjek penelitian. Langkah pertama responden akan mengisi kuesioner dari metode LibQualTM kemudian dilanjut dengan mengerjakan pertanyaan uraian.

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pengumpulan data yang digunakan untuk membuat pernyataan yang akan mendokumentasikan kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data .

7. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan dalam analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (Sugiyono, 2016).

8. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan peneliti dengan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data yang diperoleh dan dilakukan sebelumnya. Kemudian peneliti memberikan saran yang diperoleh melalui hasil penilaian akhir dengan menggunakan metode LibQualTM (*Affect of Service, Information Control, Library as Place*).

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon yang lebih tepatnya berada di Jl. Pangeran Jayakarta Link Kenanga No. 1A, Ramanuju, Kec. Purwakarta, Kota Cilegon, Banten. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2023 hingga Nopember 2023, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Timeline Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pra Penelitian											
2	Observasi											
3	Studi Literatur											
4	Uji Instrumen											
5	Kuesioner											
6	Pengumpulan Data											
7	Analisis Data											
8	Kesimpulan dan Saran											

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian merupakan nilai yang diambil oleh orang lain atau suatu kegiatan yang memiliki jenis tertentu sehingga dapat dipelajari sampai terdapat kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Subjek dan objek mengarah pada siapa atau apa yang menjadi sasaran inti dalam sebuah penelitian.

a. Subjek

Subjek dalam penelitian melibatkan pengunjung Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon. Pengunjung yang diambil dalam penelitian berupa pengunjung yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

b. Objek

Objek dalam penelitian yang diteliti yaitu evaluasi layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan metode LibQual+TM (*Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*).

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan pernyataan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan keliling pada tahun 2022 sebanyak 20.576 pengunjung yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat error (10%)

Jenis pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability* sampling dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel ini adalah random atau acak, dimana peneliti mencampur subjek dalam populasi pada saat pengambilan sampel sehingga semua subjek dianggap sama (Ma'ruf, 2015). Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi sebanyak 20.576 anggota dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar = 10%. Berdasarkan rumus teknik pengambilan sampel dari Taro Yamano yang dikutip oleh (Prastiya, 2016), maka penentuan sampel dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{20.576}{1+20.576(0.1)^2}$$

$$n = \frac{20.576}{1+20.576(0.01)}$$

$$n = \frac{20.576}{206,76}$$

$n = 99,15$ dibulatkan menjadi 100

Maka dari populasi 20.576 diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* dengan metode *sampling purposive*, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2016). Adapun kriteria pemustaka yang akan menjadi sampel penelitian adalah :

1. Pengunjung yang sudah pernah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.
2. Kriteria pengunjung diatas usia lima belas tahun keatas.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang sedang diamati (Sugiyono, 2016). Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Emory, 1985).

Instrumen dalam penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengumpulkan data dari variabel penelitian yaitu layanan perpustakaan keliling. Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan melalui pendekatan kuesioner atau angket yang terdiri dari beberapa pernyataan yang sebelumnya telah disusun peneliti berdasarkan rumusan masalah yang dikaji, sebagaimana yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2016) bahwa kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Instrumen akan digunakan agar mengetahui gambaran hasil evaluasi layanan Perpustakaan Keliling

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket (*quisitioner*).

Tabel 3. 2 Kuesioner Model LibQual⁺™

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Affect of service (Kemampuan Pustakawan)	<i>Empathy</i> (kepedulian)	Menurut saya petugas peduli dengan kebutuhan saya di perpustakaan keliling.
2		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Menurut saya petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi.
3			Menurut saya petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan.
4		<i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	Menurut saya petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.
5			Menurut saya petugas sopan dan ramah pada saat melayani.
6		<i>Reliability</i> (keandalan)	Menurut saya petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan.
7			Menurut saya petugas mampu menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan.
8	Information Control (Kualitas informasi dan akses informasi)	<i>Scope</i> (cakupan informasi)	Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya.
9			Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru.
10		<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	Menurut saya perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling.
11		<i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	Menurut saya, saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.
12		<i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)	Menurut saya, saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi.
13			Menurut saya keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat.
14		<i>Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	Menurut saya fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
15		<i>Self reliance</i> (kemandirian mengakses informasi)	Menurut saya, saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling.
16	Library as place (Fasilitas dan suasana ruangan)	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Menurut saya Perpustakaan Keliling DPK Kota Cilegon memiliki unit dan fasilitas yang memadai.
17			Menurut saya dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik.
18		<i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	Menurut saya dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka.
19			Menurut saya suasana lingkungan perpustakaan keliling mendukung untuk membaca buku.
20		<i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	Menurut saya Perpustakaan Keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum.
21		<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	Menurut saya kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar.

Sumber: Artikel (Prastiya, 2016)

Akhir dari kuesioner peneliti akan menambahkan pertanyaan uraian yang digunakan untuk menjawab pernyataan yang tidak tersedia pada variabel yang digunakan, adapun pertanyaan uraian yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Pertanyaan Uraian

Pertanyaan Uraian
Apakah layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menarik perhatian anda?
Bagaimana saran anda tentang layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon untuk kedepannya?
Layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda paling baik?
Layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda yang perlu ditingkatkan?

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

3.7 Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, maka data primer diperoleh dari observasi dan kuesioner model LibQual+™ (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*) yang disebar oleh peneliti kepada responden.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dibutuhkan untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari studi kepustakaan dan dokumen lainnya yang dibutuhkan dan berhubungan dengan penelitian.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Hadi, 1986).

c. Dokumentasi

Adapun data pendukung lainnya yaitu didapatkan dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk menguji suatu alat ukur valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan atau pernyataan yang dimasukkan ke dalam kuesioner yang kemudian akan disebar kepada responden. Suatu kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Ada dua cara untuk mengukur validitas. Salah satunya adalah mengkorelasikan jumlah poin dalam suatu pertanyaan (item) dengan jumlah item. Kemudian kaitkan setiap skor indikator item dengan skor konfigurasi keseluruhan. Kemudian yang kedua mengkorelasikan setiap skor indikator item dengan skor komposisi keseluruhan. Penentuan layanan atau

tidaknya suatu item yang digunakan untuk penelitian, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 (Janna & Herianto, 2021).

Uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment Correlation*. Adapun rumus yang dikemukakan oleh Pearson, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N(\sum x^2) - (\sum x)^2 [N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *Person Product Moment*

N = Jumlah responden (sampel)

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dari variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dari variabel y

$\sum xy$ = Jumlah hasil dari perkalian dari jumlah x dan y

$\sum x$ = Jumlah variabel x

$\sum y$ = Jumlah variabel y

Kriteria Validitas :

Valid, apabila r hitung $>$ r tabel

Tidak valid, apabila r hitung $<$ r tabel

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melakukan uji reliabel perlu melakukan uji validitas terlebih dahulu karena data yang akan diukur harus valid, namun jika data yang diukur tidak valid maka data tersebut tidak perlu dilakukan uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas terdapat berbagai metode yang dapat digunakan, dan salah satunya yaitu *cronbach's alpha* yang digunakan pada penelitian ini. Karena metode *cronbach's alpha* ini biasa digunakan pada instrumen yang berbentuk esai,

angket, atau bahkan kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Adapun rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen (total tes)
- k = Jumlah butir pertanyaan yang sah
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah kuadrat dari variabel x
- σ_t^2 = Jumlah kuadrat dari variabel y

3.10 Analisis Data

Data diolah berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada pemustaka. Adapun langkah-langkah dalam teknik pengolahan data yaitu:

a. Seleksi Data

Data yang terkumpul dicek kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban kuesioner. Lalu dari jawaban tersebut dikelompokkan per variabel.

b. Persentase Data

Persentase data dalam penelitian ini menggunakan persentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap kuesioner berbeda.

Rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi yang akan dicari persentasinya

N = *Number of case* (jumlah frekuensi/ banyak individu)

c. Menganalisis Data Menggunakan Skala Pengukuran

Setelah data dihitung persentasenya kemudian data dianalisis menggunakan skala likert dimana skala ini paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek.

Berdasarkan indikator metode LibQual+TM (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*), kuesioner tersebut memiliki 5 skala *likert*. Responden akan diminta untuk mengisi dan memberikan penilaian atas seluruh pernyataan metode LibQual+TM. Responden diminta untuk memberikan penilaian "Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1", "Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2", "Netral (N) diberi nilai 3", "Setuju (S) diberi nilai 4", dan "Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5" atas seluruh item pernyataan metode LibQual+TM (*Affect of Service, Library as Place, Information Control*) sesuai dengan penilaian subjektifnya.

Tabel 3. 4 Skala Likert

Skala Ukur	Skor Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Jurnal Artikel (Siska & Roza, 2022)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, maka skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan skor pada setiap skala yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tersebut dibagi dengan sampel atau total frekuensi. Perhitungan rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

$$X = \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan :

- X = Skor rata-rata
- (S1.....S5) = Skor pada skala 1 sampai 5
- F = Frekuensi jawaban pada suatu skala
- N = Jumlah sampel yang diolah

Skala yang digunakan di atas merupakan skala ordina, memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik yang berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu.

d. Grand Mean

Setelah nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan ditemukan, selanjutnya akan digunakan rumus *Grand Mean* untuk mendapatkan nilai rata-rata dari keseluruhan.

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

3.10.1 Tabel Penilaian

Setelah rata-rata nilai keseluruhan didapatkan, perlu diketahui skala jawaban setiap butir pernyataan responden. Kemudian skala dari jawaban tersebut digunakan untuk menentukan tabel penilaian, sehingga hasil analisis data dapat diketahui hasil tersebut masuk ke dalam kategori tinggi atau rendah. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk mengetahui skala penilaiannya dan perhitungannya :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Skor Tertinggi

n = Skor Terendah

b = Skala Penilaian

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka rentang skala di penelitian ini adalah 0,8. Sehingga tabel penilaiannya adalah seperti pada tabel berikut.

Tabel 3. 5 Tabel Penilaian

No.	Skor	Kategori
1	4,24 – 5,04	Sangat Tinggi
2	3,43 – 4,23	Tinggi
3	2,62 – 3,42	Cukup
4	1,81 – 2,61	Rendah
5	1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Sumber : perhitungan skala interval

3.10.2 Contoh Perhitungan

Berikut ini merupakan contoh perhitungan analisis data dari salah satu pernyataan dari kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden :

a. Contoh pernyataan : Petugas peduli dengan kebutuhan saya di perpustakaan keliling.

b. Hasil jawaban :

STS (Sangat Tidak Setuju) : 0

TS (Tidak Setuju) : 0

N (Netral) : 10

S (Setuju) : 16

SS (Sangat Setuju) : 4

c. Hasil penghitungan jawaban responden :

- Responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) = $0 \times 1 = 0$

- Responden yang menjawab tidak setuju (TS) = $0 \times 2 = 0$

- Responden yang menjawab netral (Netral) = $10 \times 3 = 30$

- Responden yang menjawab setuju (S) = $16 \times 4 = 64$

- Responden yang menjawab sangat setuju (SS) = $4 \times 5 = 20$

Total skor = $0 + 0 + 30 + 64 + 20 = 114$

d. Rumus *Mean* :

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N}$$

$$\text{Mean } x = \frac{114}{30}$$

$$\text{Mean } x = 3,80$$

Hasil penghitungan menggunakan rumus *mean*, diketahui hasilnya adalah 3,80. Berdasarkan hasil tersebut, maka nilai tersebut termasuk ke dalam kategori cukup, dikarenakan nilai 3,80 berada di rentang skala dari kategori tinggi, yakni 3,43 - 4,23. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas peduli dengan kebutuhan di perpustakaan keliling termasuk ke dalam kategori TINGGI.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon berdiri pada tanggal 23 Mei 2007 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 12 Tahun 2005 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja kantor perpustakaan dan arsip daerah. Kemudian perda tersebut diperbaharui Kembali dengan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 6 Tahun 2008.

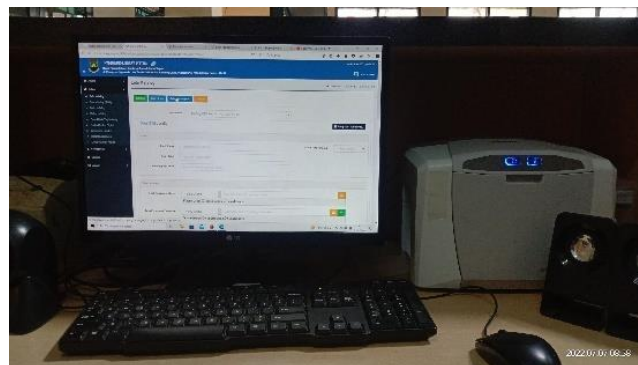
Pada Tahun 2016 Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon mengalami peningkatan status Kelembagaan menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kota Cilegon berdasarkan Perda Nomor 3 Tahun 2016, tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah, dan untuk menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Walikota Cilegon Nomor 74 tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah.



**Gambar 4. 1 Tampak dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)**

Bangunan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon Memiliki dua gedung diantaranya gedung perpustakaan dan gedung arsip. Gedung perpustakaan memiliki 1 lantai dengan berbagai macam ruangan yang berbeda fungsi. Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon juga mempunyai fasilitas atau layanan yang memberikan kemudahan bagi para penggunanya serta menarik perhatian pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan. Layanan-layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon antara lain :

1. Layanan Sirkulasi
2. Layanan Referensi
3. Layanan Majalah dan Koran
4. Layanan Internet
5. Layanan Penelusuran Informasi
6. Layanan Perpustakaan Keliling
7. Layanan Kartu Anggota
8. Layanan Hotspot Area



Gambar 4. 2 Layanan Kartu Anggota (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Layanan kartu tanda anggota perpustakaan adalah layanan yang memudahkan petugas perpustakaan dalam mencatat data peminjam. Adapun prosedur pembuatan kartu anggota sebagai berikut:

1. Pengguna layanan mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan syarat pendaftaran berupa fotocopy KTP/SIM/Kartu pelajar.
2. Petugas keanggotaan melakukan verifikasi data.

3. Petugas memproses pembuatan kartu dengan mengentry data dan pengambilan foto pengguna layanan.
4. Kemudian petugas mencetak kartu anggota.
5. Petugas menginventaris kartu anggota yang telah dicetak.
6. Petugas menyerahkan kartu anggota pada pengguna layanan.



Gambar 4. 3 Layanan Sirkulasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

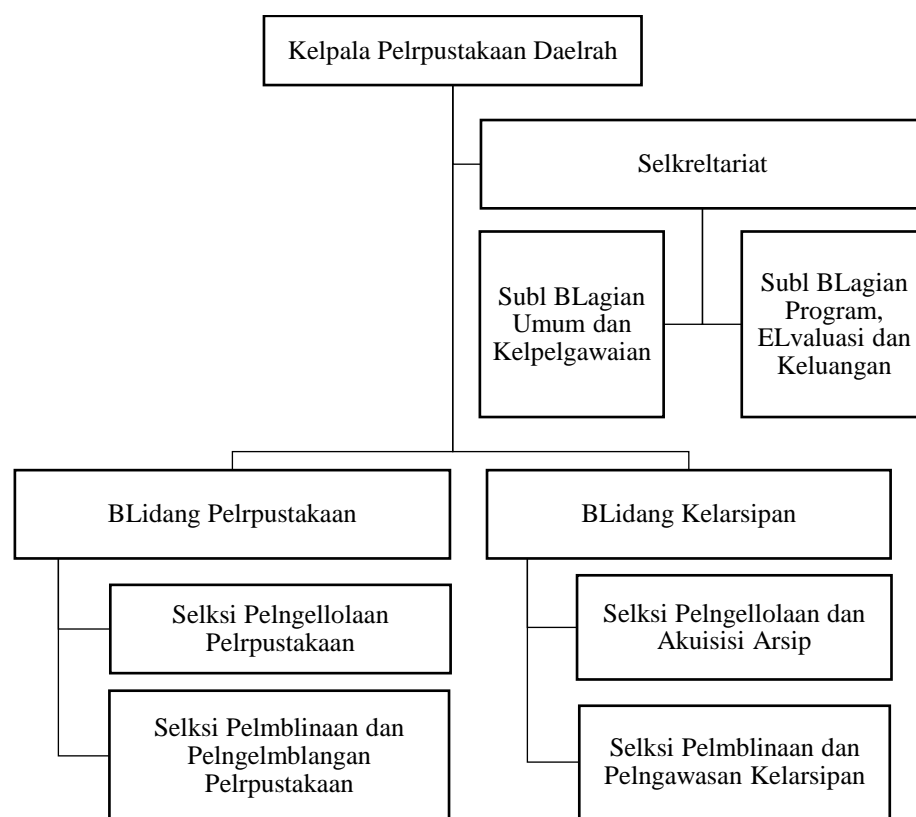
Layanan sirkulasi merupakan suatu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk meminjam dan mengembalikan koleksi buku yang dimaksudkan untuk dibaca atau digunakan dan dipinjamkan oleh pemustaka di luar perpustakaan. Di tempat ini koleksi-koleksi yang beredar dikelompokkan menjadi beberapa bagian antara lain koleksi umum, koleksi sejarah, koleksi masakan, dan koleksi cerita anak.



Gambar 4. 4 Layanan Penelusuran Informasi (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Layanan penelusuran informasi adalah layanan yang membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, baik dalam penelusuran melalui katalog online (OPAC), katalog manual, repository, dan e-resources.

Untuk memastikan kelancaran dan efektivitas pengelolaan koleksi serta layanan yang diberikan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon memiliki struktur organisasi yang dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dipimpin oleh Kepala Perpustakaan Daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang dibantu oleh sekretaris kemudian dibantu oleh a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan b) Sub Bagian Program, Evaluasi dan Keuangan. Kepala Perpustakaan Daerah membagi dua bidang, yaitu Bidang Perpustakaan dan Bidang Kearsipan. Di dalam Bidang Perpustakaan terdapat dua seksi yaitu a) Seksi Pengelolaan Perpustakaan dan b) Seksi Pembinaan dan Pengembangan

Perpustakaan. Sedangkan Bidang Kearsipan membagi dua seksi yaitu, a) Seksi pengelolaan dan Akuisisi Arsip dan b) Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan.

Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menjadikan akses pusat informasi terdepan melalui bahan pustaka dan arsip. Adapun misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon antara lain :

1. Meningkatkan perencanaan, pengendalian, evaluasi dan kualitas aparatur pengelola dalam pelaksanaan pengembangan perpustakaan dan kearsipan.
2. Mewujudkan pelayanan prima dan pengelolaan perpustakaan dengan memasyarakatkan budaya baca untuk mencapai masyarakat cilegon yang berilmu pengetahuan dan berteknologi tinggi.
3. Mewujudkan pelayanan prima dalam pengelolaan arsip yang tertib serta berkualitas serta memasyarakatkan kearsipan untuk mencapai masyarakat cilegon yang berwibawa.

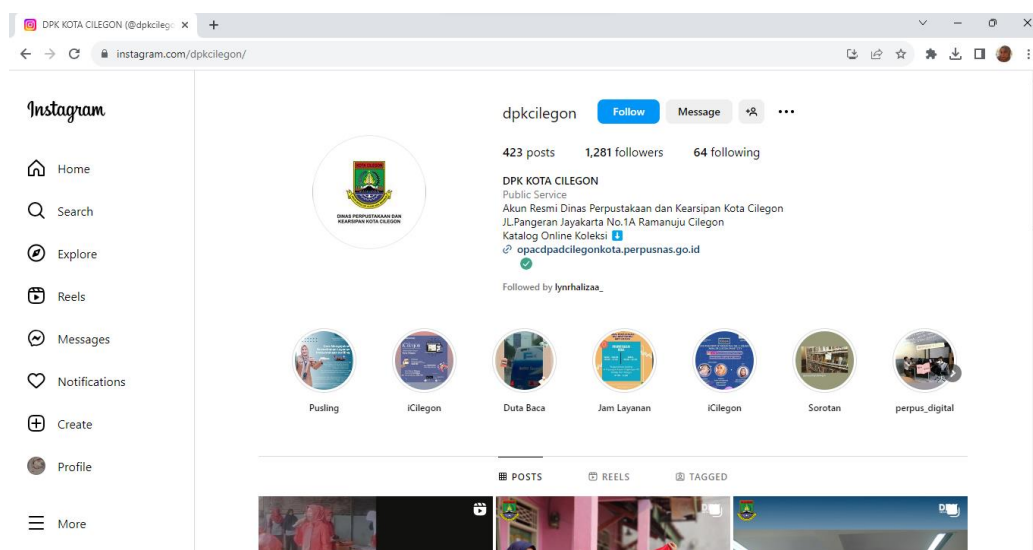


Gambar 4. 6 Mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Jadwal operasi pelayanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dilakukan setiap hari senin-jumat setiap pekannya. Tempat atau lokasi kunjungan menjangkau ke sekolah-sekolah yang ada di kota

cilegon. Jadwal kunjungan di *rolling* secara berkala setiap bulannya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon memiliki dua buah mobil yang digunakan untuk perpustakaan keliling. Dengan adanya dua mobil tersebut, pelayanan perpustakaan keliling menjadi lebih optimal karena dapat mengakses lokasi lebih banyak. Sebuah mobil perpustakaan keliling dioperasikan oleh dua orang tenaga perpustakaan termasuk supir. Lokasi utama dari perpustakaan keliling Kota Cilegon adalah sekolah-sekolah yang ada di wilayah Kota Cilegon terutama untuk sekolah dasar, hal itu dilakukan guna meningkatkan minat baca siswa yang dimulai dari sejak dini. Selain itu, tempat lain yang dikunjungi adalah taman anak-anak dan masjid.

Koleksi perpustakaan keliling yang menarik dapat menciptakan dan mengunggah kesadaran masyarakat untuk membaca dalam rangka peningkatan pengetahuan. Koleksi yang dibawa perpustakaan keliling Kota Cilegon berkisar antara 1.500-2.000 eksemplar. Jenis koleksi yang dibawa didominasi oleh koleksi buku cerita anak, buku pelajaran, buku masak, buku sejarah, dan terdapat beberapa tabloid, majalah dan surat kabar. Koleksi tersebut tidak untuk dipinjamkan dan hanya boleh dibaca ditempat saja sehingga pengguna hanya dapat memanfaatkan koleksi kurang lebih selama dua jam. Setelah koleksi selesai digunakan, pengguna bisa meletakkan koleksi pada rak perpustakaan keliling.



Gambar 4. 7 Website Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon
(Sumber: <https://www.instagram.com/dpkcilegon/>)

Layanan yang tersedia di perpustakaan keliling, yaitu:

1. Layanan Baca



Gambar 4. 8 Kegiatan Membaca Perpustakaan Keliling

(Sumber: <https://www.instagram.com/dpkcilegon/>)

Layanan ini merupakan layanan yang disediakan bagi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi bahan Pustaka yang ada untuk dibaca ditempat tidak bisa dipinjam dan dibawa pulang. Layanan baca ini dilakukan saat mobil perpustakaan mendatangi sekolah-sekolah yang ingin dikunjungi.

2. Layanan Bercerita atau Mendongeng



Gambar 4. 9 Kegiatan Mendongeng Perpustakaan Keliling

(Sumber: <https://www.instagram.com/dpkcilegon/>)

Kegiatan bercerita adalah menuturkan sesuatu yang mengisahkan tentang perbuatan atau suatu kejadian yang disampaikan dengan lisan dengan tujuan memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada orang lain. Kegiatan ini

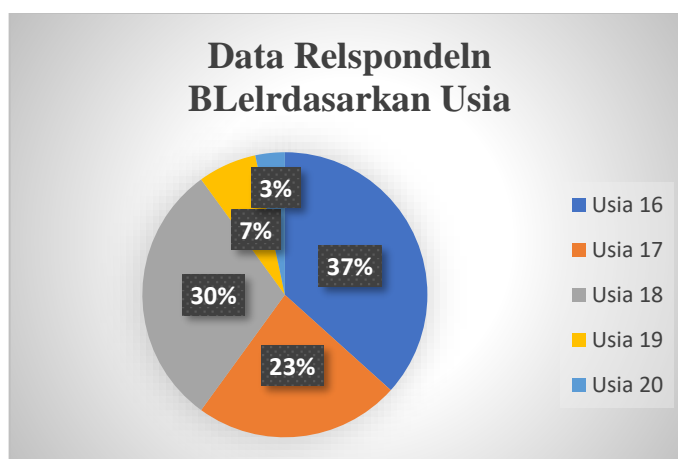
dilakukan oleh seorang pendongeng dari luar yang diundang. Ada beberapa macam metode mendongeng berdasarkan tema ceritanya yaitu, dongeng fabel, dongeng jenaka, dongeng legenda, dongeng mite, dongeng sage, dan dongeng parabel.

3. Layanan Pemutaran Film

Kegiatan ini masih belum banyak dilakukan dikarenakan belum mencukupi fasilitas untuk pemutaran film. Namun, kegiatan yang lain tetap berjalan dengan baik. Adapun film yang pernah diputar di perpustakaan keliling adalah seperti film gemar membaca (film pendidikan anak) dan laskar pelangi.

4.1.2 Karakteristik Responden

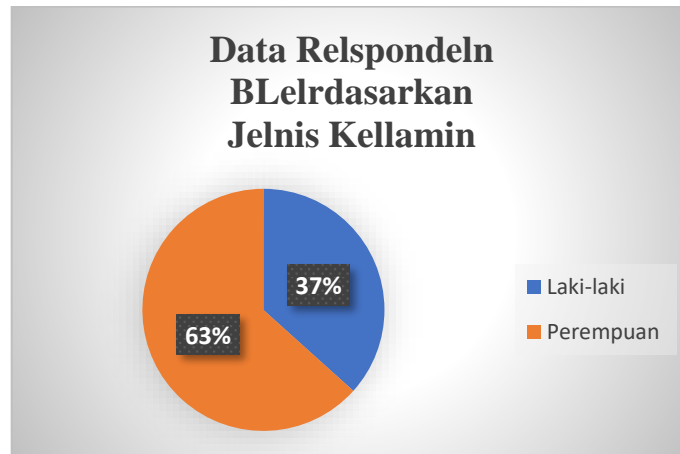
Hasil penelitian pada bagian ini merupakan hasil dari pengisian kuesioner oleh responden. Terdapat kriteria khusus yang menonjol dalam pemilihan responden. Data responden diambil berdasarkan usia dan jenis kelamin yang merupakan pengunjung perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh responden, ditemukan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini merupakan pengunjung perpustakaan keliling dengan usia 16 dan 18 tahun. Adapun rincian dari frekuensi sampel berdasarkan usia responden dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. 10 Data Responden Berdasarkan Usia Responden

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 16 tahun adalah 11 atau 37% responden, usia 17 tahun berjumlah 7 atau 32%

responden, usia 18 tahun berjumlah 9 atau 30% responden, usia 19 tahun berjumlah 2 atau 6% responden, dan usia 20 tahun berjumlah 1 atau 3% respondend. Selain itu, mayoritas responden pada penelitian merupakan pengunjung perempuan. Adapun rincian frekuensi sampel berdasarkan jenis kelamin dijelaskan pada tabel berikut.



Gambar 4. 11 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 11 responden atau 37% dari total sampel, serta responden perempuan berjumlah 19 responden atau 63% dari total sampel. Kemudian berkaitan dengan hasil pengisian kuesioner model LibQual⁺™, terdapat 3 (tiga) bagian kuesioner yang dipisahkan berdasarkan masing-masing variabel penelitian, yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), dan *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan).

4.1.3 Uji Kuesioner

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pertama kali dengan menggunakan 30 sampel responden yang didapat dari hasil pengisian kuesioner perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Adapun penentuan taraf signifikansi dalam pengambilan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N-2$$

Keterangan :

df = *degree of freedom*

N = jumlah data

Berdasarkan rumus tersebut, hasil *degree of freedom* yang diperoleh yaitu:

$$\begin{aligned} df &= N-2 \\ &= 30-2 \\ &= 28 \end{aligned}$$

Tingkat signifikansi tabel *r product moment* dapat dilihat pada lampiran 3, yang mana berdasarkan tabel signifikansi tersebut, diketahui pada kolom 28 memiliki taraf signifikansi sebesar 0,306. Maka, data yang diambil dapat dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} \geq 0.306$. Adapun hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 pada uji validitas variabel X dan Y.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS 25

Variabel	Pernyataan	Korelasi		Keterangan
		r-Hitung	r-Tabel 0,05	
<i>Affect of service</i>	X1.1	0,477	0,306	Valid
	X1.2	0,417	0,306	Valid
	X1.3	0,671	0,306	Valid
	X1.4	0,579	0,306	Valid
	X1.5	0,619	0,306	Valid
	X1.6	0,652	0,306	Valid
	X1.7	0,433	0,306	Valid
<i>Information Control</i>	X2.1	0,471	0,306	Valid
	X2.2	0,395	0,306	Valid
	X2.3	0,568	0,306	Valid
	X2.4	0,469	0,306	Valid
	X2.5	0,430	0,306	Valid
	X2.6	0,520	0,306	Valid
	X2.7	0,566	0,306	Valid
<i>Library as Place</i>	X2.8	0,528	0,306	Valid
	Y1	0,578	0,306	Valid
	Y2	0,623	0,306	Valid
	Y3	0,707	0,306	Valid
	Y4	0,563	0,306	Valid
	Y5	0,437	0,306	Valid
	Y6	0,658	0,306	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan semua pernyataan kuesioner dari setiap variabel dikatakan valid, karena nilai r-hitung dari setiap indikator pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil dari skor data apakah sudah reliabel atau tidak reliabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini

menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dimana metode tersebut memiliki ketentuan dalam pengujian yaitu dengan membandingkan koefisien alpha dengan 0,6. Berarti apabila koefisien alpha $> 0,6$, maka dapat dikatakan reliabel. Aplikasi *Statistical Package for the social Sciences* (SPSS).

Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Koefisien Alpha	Keterangan
<i>Affect of Service</i>	0,723	0,6	Reliabel
<i>Information Control</i>	0,687	0,6	Reliabel
<i>Library as Place</i>	0,738	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari kuesioner penelitian dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha* dari setiap variabelnya lebih dari 0,6. Sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya sebagai instrumen penelitian pada penelitian ini.

4.1.4 Analisis Data Hasil Penelitian

4.1.4.1 *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

Affect of service atau kinerja petugas pelayanan dalam melayani pemustaka. Sehingga pada bagian ini pernyataan kuesioner berkaitan dengan kemampuan dari petugas layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dalam membantu pemustaka khususnya untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Kuesioner yang berkaitan dengan *affect of service*, terdiri dari 4 indikator yang terdapat 7 butir kuesioner atau pernyataan untuk mengetahui detail permasalahan atau kendala yang dialami oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan keliling.

Empat indikator itu adalah sebagai berikut:

- 1) Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap atau tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.

- 3) Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
- 4) Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

Tabel 4. 3 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel *Affect of Service*

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total Nilai	Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
<i>Empathy</i>	X1.1	0	0	30	64	20	114	3,80	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	X1.2	0	0	24	80	10	114	3,80	Tinggi
	X1.3	0	0	30	68	15	113	3,76	Tinggi
<i>Assurance</i>	X1.4	0	0	18	80	20	118	3,93	Tinggi
	X1.5	0	0	21	72	25	118	3,93	Tinggi
<i>Reliability</i>	X1.6	0	0	15	72	35	122	4,06	Tinggi
	X1.7	0	0	24	76	15	115	3,83	Tinggi

4.1.4.1.1 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1

Untuk mengetahui indikator *Empathy* (kepedulian) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas Peduli dengan Kebutuhan Saya di Perpustakaan Keliling. Berikut adalah tabel persentase jawaban responden.

Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	10	10%	30
Setuju	4	16	16%	64
Sangat Setuju	5	4	4%	20
Jumlah		30	30%	114
Skor rata-rata		$X=114/30=3,80$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 10

responden (10%), setuju sebanyak 16 responden (16%), dan sangat setuju sebanyak 4 responden (4%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas Peduli dengan Kebutuhan Saya di Perpustakaan Keliling dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,80 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.2 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2

Untuk mengetahui indikator *Responsiveness* (ketanggapan) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas Membimbing Saya pada Saat Saya Mengalami Kesulitan dalam Menelusuri Informasi.

Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	8	8%	24
Setuju	4	20	20%	80
Sangat Setuju	5	2	2%	10
Jumlah		30	30%	114
Skor rata-rata		$X=114/30=3,80$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 8 responden (8%), setuju sebanyak 20 responden (20%), dan sangat setuju sebanyak 2 responden (2%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas Membimbing Saya pada Saat Saya Mengalami Kesulitan dalam Menelusuri Informasi dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,80 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.3 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3

Untuk mengetahui indikator *Responsiveness* (ketanggapan) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan.

Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	10	10%	30
Setuju	4	17	17%	68
Sangat Setuju	5	3	3%	15
Jumlah		30	30%	113
Skor rata-rata		X=113/30=3,76		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 10 responden (10%), setuju sebanyak 17 responden (17%), dan sangat setuju sebanyak 3 responden (3%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,76 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.4 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.4

Untuk mengetahui indikator *Assurance* (jaminan kepastian) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.

Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.4

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	6	6%	18
Setuju	4	20	20%	80
Sangat Setuju	5	4	4%	20
Jumlah		30	30%	118
Skor rata-rata		X=118/30=3,93		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 6 responden (6%), setuju sebanyak 20 responden (20%), dan sangat setuju sebanyak 4 responden (4%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.5 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.5

Untuk mengetahui indikator *Assurance* (jaminan kepastian) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.

Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.5

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	7	7%	21
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30	30%	118
Skor rata-rata		$X=118/30=3,93$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 7 responden (7%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas sopan dan ramah pada saat melayani dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.6 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.6

Untuk mengetahui indikator *Reliability* (keandalan) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan.

Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.6

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	5	5%	15

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	7	7%	35
Jumlah		30	30%	122
Skor rata-rata		X=122/30=4,06		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 5 responden (5%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 7 responden (7%).

Kesimpulannya pada pernyataan Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,06 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.1.7 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.7

Untuk mengetahui indikator *Reliability* (keandalan) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya Petugas mampu menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan.

Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner pada Pernyataan X1.7

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	8	8%	24
Setuju	4	19	19%	76
Sangat Setuju	5	3	3%	15
Jumlah		30	30%	115
Skor rata-rata		X=115/30=3,83		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 8 responden (8%), setuju sebanyak 19 responden (19%), dan sangat setuju sebanyak 3 responden (3%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas mampu menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan

dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,83 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2 Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)

Information control merupakan variabel yang berkaitan dengan mengukur kualitas informasi dan akses informasi yang digunakan oleh pengguna. Kuesioner yang berkaitan dengan variabel *Information Control* terdiri dari enam indikator yang terdapat delapan butir kuesioner atau pernyataan untuk mengetahui detail permasalahan atau kendala yang dialami oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan keliling. Enam indikator itu adalah sebagai berikut:

- 1) Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
- 2) Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
- 3) Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- 4) Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
- 5) Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
- 6) Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.

Tabel 4. 11 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel *Information Control*

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total Nilai	Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
Scope	X2.1	1	0	5	18	6	118	3,93	Tinggi
	X2.2	0	6	6	11	4	109	3,63	Tinggi
Convenience	X2.3	0	0	6	18	6	120	4,00	Tinggi
Ease of Navigation	X2.4	0	4	9	10	7	110	3,66	Tinggi
Timeliness	X2.5	0	0	7	18	5	118	3,93	Tinggi
	X2.6	4	0	9	11	6	105	3,50	Tinggi
Equipment	X2.7	0	0	5	19	6	121	4,03	Tinggi
Self Reliance	X2.8	1	0	6	16	7	119	3,96	Tinggi

4.1.4.2.1 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1

Untuk mengetahui indikator *Scope* (cakupan informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya.

Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	5	5%	15
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	6	6%	30
Jumlah		30	30%	118
Skor rata-rata		$X=118/30=3,93$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 1 responden (1%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 5 responden (5%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 6 responden (6%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.2 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2

Untuk mengetahui indikator *Scope* (cakupan informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru.

Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	6	6%	12
Netral	3	6	6%	18
Setuju	4	11	11%	44
Sangat Setuju	5	7	7%	35
Jumlah		30	30%	109
Skor rata-rata		$X=109/30=3,63$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 6 responden (6%), netral sebanyak 6 responden (6%), setuju sebanyak 11 responden (11%), dan sangat setuju sebanyak 7 responden (7%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,63 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.3 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3

Untuk mengetahui indikator *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling.

Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Netral	3	6	6%	18
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	6	6%	30
Jumlah		30	30%	120
Skor rata-rata		X=120/30=4,00		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 6 responden (6%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 6 responden (6%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,00 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.4 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.4

Untuk mengetahui indikator *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya pemustaka merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.4

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	4	4%	8
Netral	3	9	9%	27
Setuju	4	10	10%	40
Sangat Setuju	5	7	7%	35
Jumlah		30	30%	110
Skor rata-rata		X=110/30=3,66		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (%), tidak setuju sebanyak 4 responden (4%), netral sebanyak 9 responden (9%), setuju sebanyak 10 responden (10%), dan sangat setuju sebanyak 7 responden (7%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya pemustaka merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,66 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.5 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.5

Untuk mengetahui indikator *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya pemustaka dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi.

Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.5

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	7	7%	21
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30	30%	118
Skor rata-rata		$X=118/30=3,93$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 7 responden (7%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya pemustaka dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.6 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.6

Untuk mengetahui indikator *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat.

Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.6

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	4	4%	4
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	9	9%	27
Setuju	4	11	11%	44
Sangat Setuju	5	6	6%	30
Jumlah		30	30%	105
Skor rata-rata		X=105/30=3,50		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 4 responden (4%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 9 responden (9%), setuju sebanyak 11 responden (11%), dan sangat setuju sebanyak 6 responden (6%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,50 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.7 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.7

Untuk mengetahui indikator *Equipment* (peralatan mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi.

Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.7

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	5	5%	15
Setuju	4	19	19%	76
Sangat Setuju	5	6	6%	30
Jumlah		30	30%	121
Skor rata-rata		X=121/30=4,03		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 5 responden (5%), setuju sebanyak 19 responden (19%), dan sangat setuju sebanyak 6 responden (6%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,03 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.2.8 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.8

Untuk mengetahui indikator *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya petugas mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling.

Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.8

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Netral	3	6	6%	18
Setuju	4	16	16%	64
Sangat Setuju	5	7	7%	35
Jumlah		30	30%	119
Skor rata-rata		$X=119/30=3,96$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 1 responden (1%), netral sebanyak 6 responden (6%), setuju sebanyak 16 responden (16%), dan sangat setuju sebanyak 7 responden (7%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya petugas mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,96 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3 *Library as Place* (Sarana dan Prasarana Perpustakaan)

Library as Place berkaitan dengan fasilitas yang ada di perpustakaan khususnya sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan keliling apakah dapat memberikan kenyamanan atau tidak untuk pengunjungnya. Kuesioner yang berkaitan dengan variabel *Library as Place* terdiri dari empat indikator yang terdapat enam butir kuesioner atau pernyataan untuk mengetahui detail

permasalahan atau kendala yang dialami oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan keliling. Empat indikator itu adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
- 2) Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu, perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
- 3) Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
- 4) Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Tabel 4. 20 Hasil Pengisian Kuesioner Variabel *Library as Place*

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total Nilai	Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS			
<i>Tangibles</i>	Y1	0	0	10	15	5	115	3,83	Tinggi
	Y2	0	0	5	20	5	120	4,00	Tinggi
<i>Utilitarian</i>	Y3	0	0	10	16	4	114	3,80	Tinggi
	Y4	0	0	7	18	5	118	3,93	Tinggi
<i>Symbol Terms</i>	Y5	0	0	8	20	2	114	3,80	Tinggi
<i>Refuge</i>	Y6	0	0	7	18	5	118	3,93	Tinggi

4.1.4.3.1 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1

Untuk mengetahui indikator *Tangibles* (bukti fisik) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya perpustakaan keliling DPK Kota Cilegon memiliki unit dan fasilitas yang memadai.

Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	10	10%	30
Setuju	4	15	15%	60
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30	30%	115
Skor rata-rata		X=115/30=3,83		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 10 responden (10%), setuju sebanyak 15 responden (15%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya perpustakaan keliling DPK Kota Cilegon memiliki unit dan fasilitas yang memadai dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,83 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3.2 Hasil Kuesioner Pernyataan Y2

Untuk mengetahui indikator *Tangibles* (bukti fisik) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik.

Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner Pernyataan Y2

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	5	5%	15
Setuju	4	20	20%	80
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30	30%	120
Skor rata-rata		X=120/30=4,00		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 5

responden (5%), setuju sebanyak 20 responden (20%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,00 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3.3 Hasil Kuesioner Pernyataan Y3

Untuk mengetahui indikator *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka.

Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner Pernyataan Y3

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Netral	3	10	10	30
Setuju	4	16	16	64
Sangat Setuju	5	4	4	20
Jumlah		30	30%	114
Skor rata-rata		$X=114/30=3,80$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 10 responden (10%), setuju sebanyak 16 responden (16%), dan sangat setuju sebanyak 4 responden (4%).

Kesimpulannya pada pernyataan Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,80 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3.4 Hasil Kuesioner Pernyataan Y4

Untuk mengetahui indikator *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan

yaitu : Menurut saya suasana lingkungan perpustakaan keliling mendukung untuk membaca buku.

Tabel 4. 24 Hasil Kuesioner Pernyataan Y4

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	7	7%	21
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30	30%	118
Skor rata-rata		X=118/30=3,93		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 7 responden (7%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3.5 Hasil Pernyataan Kuesioner Pernyataan Y5

Untuk mengetahui indikator *Symbol Terms* (berbagai makna) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum.

Tabel 4. 25 Hasil Kuesioner Pernyataan Y5

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	8	8%	24
Setuju	4	20	20%	80
Sangat Setuju	5	2	2%	10
Jumlah		30	30%	114
Skor rata-rata		X=114/30=3,80		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 8 responden (8%), setuju sebanyak 20 responden (20%), dan sangat setuju sebanyak 2 responden (2%).

Kesimpulannya pada pernyataan Menurut saya perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,80 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.3.6 Hasil Kuesioner Pernyataan Y6

Untuk mengetahui indikator *Symbol Terms* (berbagai makna) dalam Perpustakaan Keliling maka pada indikator ini diberikan pernyataan yaitu : Menurut saya kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar.

Tabel 4. 26 Hasil Kuesioner Pernyataan Y6

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Netral	3	7	7%	21
Setuju	4	18	18%	72
Sangat Setuju	5	5	5%	25
Jumlah		30%	30%	118
Skor rata-rata		$X=118/30=3,93$		

Menurut tabel diatas yang menjawab sangat tidak setuju terdapat 0 responden (0%), tidak setuju sebanyak 0 responden (0%), netral sebanyak 7 responden (7%), setuju sebanyak 18 responden (18%), dan sangat setuju sebanyak 5 responden (5%).

Kesimpulannya pada pernyataan menurut saya kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar dinyatakan Tinggi karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 3,93 dan berada pada interval 3,43-4,23.

4.1.4.4 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon

Tabel 4. 27 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon

No	Unsur-unsur yang dinilai	Skor rata-rata	Jawaban
<i>Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)</i>			
1	Petugas peduli dengan kebutuhan saya di perpustakaan keliling.	3,80	Tinggi
2	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi.	3,80	Tinggi
3	Petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan.	3,76	Tinggi
4	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.	3,93	Tinggi
5	Petugas sopan dan ramah pada saat melayani.	3,93	Tinggi
6	Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan.	4,06	Tinggi
7	Petugas mampu menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan.	3,83	Tinggi
Jumlah = 27,11/7 = 3,87			
<i>Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)</i>			
1	Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya.	3,93	Tinggi
2	Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru.	3,63	Tinggi
3	Perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling.	4,00	Tinggi
4	Saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.	3,66	Tinggi
5	Saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi.	3,93	Tinggi
6	Keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat.	3,50	Tinggi
7	Fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi.	4,03	Tinggi

No	Unsur-unsur yang dinilai	Skor rata-rata	Jawaban
8	Saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling.	3,96	Tinggi
Jumlah = 30,64/8 = 3,83			
<i>Library as Place (Sarana dan Prasarana Perpustakaan)</i>			
1	Perpustakaan keliling DPK Kota Cilegon memiliki unit dan fasilitas yang memadai.	3,83	Tinggi
2	Dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik.	4,00	Tinggi
3	Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka.	3,80	Tinggi
4	Suasana lingkungan perpustakaan keliling mendukung untuk membaca buku.	3,93	Tinggi
5	Perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum.	3,80	Tinggi
6	Kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar.	3,93	Tinggi
Jumlah = 23,29/6 = 3,88			

Sumber: (Data diolah peneliti, 2023)

Total rata-rata keseluruhan $27,11+30,64+23,29 = 81,04/21 = 3,85$ (Puas)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa total rata-rata 3,85. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 3,43-4,23. Kesimpulannya pemustaka **puas** dengan keseluruhan unsur layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

Sementara itu, pada hasil pernyataan uraian yang diajukan kepada responden Maw, yaitu tentang saran untuk kedepannya tentang layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Wawancara responden Maw, 2023 mengatakan bahwa:

“untuk kedepannya perpustakaan keliling dapat menambahkan koleksi yang lebih banyak lagi dan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka.” (Maw, 2023)

Bukan hanya responden Maw yang mengatakan bahwa perpustakaan keliling dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka.

“diharapkan kedepannya perpustakaan keliling dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk pengunjung.” (Zael, 2023)

Kemudian ditambah lagi dengan jawaban dari responden Iel yang mengatakan bahwasanya perpustakaan keliling sebaiknya menambahkan bahan koleksi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

“sebaiknya bahan koleksi ditambahkan pada perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar masyarakat lebih berminat membaca dan lebih mengontrol kebersihan koleksi pada rak perpustakaan keliling. (Iel, 2023)”

Sedangkan hasil dari pernyataan uraian yang diajukan kepada responden Gen reponden Gen mengatakan bahwa perpustakaan keliling menambahkan acara-acara terbuka seperti dongeng ditempat umum seperti taman anak-anak.

“dapat menambahkan acara-acara yang terbuka ditempat umum seperti taman anak-anak agar terlihat produktif. (Gen, 2023)”

Ada beberapa responden yang memberikan jawaban terkait layanan perpustakaan yang mana yang paling baik di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Berikut adalah jawaban dari pertanyaan uraian tentang apakah layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menarik perhatian anda?.

Jawaban dari responden :

“Íya menarik perhatian apalagi bentuk dari mobil perpustakaan nya yg membuat kita ingin membaca” (Naj, 2023)

“iya sangat menarik perhatian. Terutama bagi anak-anak TK/PAUD pasti suka dengan perpustakaan keliling.” (Maul, 2023)

“menurut saya, perpustakaan keliling DPK Cilegon sudah menarik perhatian para pengunjung, dengan beragam bahan koleksi yang dibawa juga ketertarikan dengan mobil yang di hias semenarik mungkin.” (Put, 2023)

Selanjutnya adalah jawaban dari pertanyaan uraian tentang bagaimana saran anda tentang layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon untuk kedepannya?.

Jawaban responden :

“saran untuk perpustakaan keliling agar bisa menjadi yang lebih baik lagi dan bisa membuat perpustakaanannya semakin menarik.” (Jang, 2023)

“lebih baik lagi untuk sarana dan prasarana nya khususnya dari mobil perpustakaan keliling nya sendiri butuh perawatan yang lebih.” (Muel, 2023)

Selanjutnya adalah jawaban dari pertanyaan uraian tentang layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda paling baik?.

Jawaban responden :

“layanan mendongeng.” (Zal, 2023)

“layanan bercerita.” (Tya, 2023)

“layanan membaca buku sama layanan mendongeng.” (Sung, 2023)

Selanjutnya adalah jawaban dari pertanyaan uraian tentang layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda yang perlu ditingkatkan?.

Jawaban responden :

“layanan mendongeng lah yang harus lebih ditingkatkan lagi, kalo perlu pustakawan nya yg turun tangan.” (Wijat, 2023)

“layanan bercerita.” (Faiz, 2023)

“untuk layanan semuanya sudah baik, tapi tetap perlu ditingkatkan lagi.” (Fit, 2023)

Berdasarkan hasil dari semua saran yang telah diberikan oleh para responden dapat disimpulkan bahwasanya perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon harus meningkatkan setiap layanan yang ada di perpustakaan keliling agar dapat memberikan kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling. Adapun saran lainnya yaitu tentang layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon untuk kedepannya. Dengan banyaknya jawaban dari responden yang beragam dapat disimpulkan bahwa dari seluruh jawaban responden perpustakaan keliling agar dapat menjadi lebih baik lagi dari segi koleksi buku yang tersedia dan dapat memberikan sarana dan prasarana yang lebih baik untuk pengunjung perpustakaan keliling.

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian yaitu diharapkan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dapat lebih memperhatikan ulasan atau pendapat yang diberikan oleh pengunjung perpustakaan keliling agar bisa memperbaiki layanan ataupun sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan keliling.

4.1.5 Temuan Masalah

Setelah dilakukan proses evaluasi, permasalahan-permasalahan yang dialami pengunjung ketika menggunakan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dapat diketahui. Permasalahan tersebut berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yang terdapat pada indikator *ease of navigation*, *tangibles*, *utilitarian space*. Berikut beberapa permasalahan yang dirangkum dan disebutkan dalam tabel 4.27.

Tabel 4. 28 Temuan Masalah

No	Deskripsi Masalah	Sumber
1	Menurut responden ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling masih belum dalam versi terbaru.	Variabel <i>information control</i> pada indikator <i>scope</i>
2	Menurut responden, responden masih belum merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.	Variabel <i>information control</i> pada indikator <i>ease of navigation</i>
3	Menurut responden suasana lingkungan perpustakaan keliling tidak mendukung untuk membaca buku.	Variabel <i>library as place</i> pada indikator <i>utilitarian</i>

4.1.6 Saran Perbaikan

Pada penjelasan sebelumnya telah dikemukakan permasalahan yang ditemukan pada perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Hasil identifikasi permasalahan akan menjadi dasar untuk memberikan saran perbaikan perpustakaan keliling. Meskipun perpustakaan keliling memiliki kategori yang cukup tinggi, namun masih terdapat beberapa kendala. Oleh karena itu, pada bagian ini akan disusun saran perbaikan berdasarkan temuan masalah yang telah dijelaskan. Adapun saran perbaikan dijelaskan pada Tabel 4.27.

Tabel 4. 29 Saran Perbaikan

No	Deskripsi Masalah	Rencana Perbaikan
1	Menurut responden ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling masih belum dalam versi terbaru.	Kegiatan pemilihan bahan pustaka merupakan proses mengevaluasi bahan pustaka yang akan dipilih sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Kemampuan pengguna yang dilayani, dana, tenaga, dan pengolah yang tersedia di perpustakaan. Sebaiknya dilakukan Pemilihan bahan pustaka yang oleh

No	Deskripsi Masalah	Rencana Perbaikan
		pustakawan untuk mengadakan bahan pustaka versi terbaru guna memberikan kenyamanan bagi para pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan sesuai dengan versi yang terbaru (peneliti, 2023).
2	Menurut responden, responden masih belum merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.	Pemustaka sangat membutuhkan bantuan pustakawan ketika tidak tahu cara mencari koleksi. Beberapa dari mereka masih ragu untuk bertanya kepada pustakawan ketika tidak menemukan koleksi yang mereka butuhkan. Pustakawan hendaknya menawarkan bantuan kepada pemustaka yang bingung dan kesulitan dalam mencari koleksi (peneliti, 2023).
3	Menurut responden suasana lingkungan perpustakaan keliling tidak mendukung untuk membaca buku.	Pemilihan lokasi perpustakaan keliling memegang peranan penting karena akan berdampak pada rasa aman dan nyaman pengguna, terutama keamanan dan kenyamanan pengguna. Perpustakaan keliling hendaknya mencari lokasi yang nyaman dan aman untuk para pengunjung perpustakaan keliling (peneliti, 2023).

Pada tabel diatas dapat dilihat berupa saran perbaikan layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Adapun saran perbaikan yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan pemilihan bahan pustaka ke versi yang terbaru guna memberikan kenyamanan bagi para pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan sesuai dengan versi yang terbaru, pustakawan hendaknya menawarkan bantuan kepada pemustaka yang bingung dan kesulitan dalam mencari koleksi dan perpustakaan keliling hendaknya mencari lokasi yang nyaman dan aman untuk para pengunjung perpustakaan keliling. Hal ini berkaitan dengan penelitian terdahulu (Siska & Roza, 2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung”.

4.2 Pembahasan Penelitian

Setelah proses evaluasi Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menggunakan metode LibQual+TM telah dilaksanakan,

tingkat hasil nilai evaluasi dan masalah yang ada di Perpustakaan Keliling ini berhasil didapatkan. Hal ini membuktikan bahwa metode LibQual⁺™ dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sebuah perpustakaan keliling. Alasan tersebut berdasarkan hasil evaluasi dengan tiga variabel dan dua puluh satu indikator didalamnya memperlihatkan penilaian tertinggi dan terendah, kemudian temuan masalah dari perpustakaan keliling yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam memberikan saran perbaikan.

Berdasarkan hasil evaluasi diketahui hasil evaluasi terhadap layanan perpustakaan keliling yang dilakukan dengan memberikan pernyataan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan *grandmean* menunjukkan hasil variabel kemampuan pustakawan (*affect of service*) memiliki nilai sebesar 3,87 yang berada pada kategori sangat tinggi yang menyatakan bahwa kinerja petugas dalam pelayanan di perpustakaan keliling ini sudah sangat baik, kemudian variabel kualitas informasi dan akses informasi (*information control*) memiliki nilai sebesar 3,83 yang berada pada kategori tinggi yang menyatakan bahwa kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan keliling ini baik, dan pada variabel sarana dan prasarana perpustakaan (*library as place*) memiliki nilai sebesar 3,88 yang berada pada kategori tinggi yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan keliling ini baik. Nilai hasil evaluasi tertinggi dimiliki oleh variabel *affect of service*. Variabel *affect of service* mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai sebesar 3,88. Perolehan variabel tersebut lantaran indikator-indikator yang berisikan pernyataan dari kuesioner yang telah disebar mendapat penilaian yang baik dari responden. Kemudian nilai terendah diperoleh oleh variabel *information control* dan *library as place* dengan nilai sebesar 3,83. Selanjutnya nilai rata-rata dari ketiga variabel (*affect of service*, *information control*, dan *library as place*) mendapat nilai sebesar 3,85 yang menunjukkan bahwa evaluasi layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dikategorikan tinggi atau sudah baik.

Hasil evaluasi perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dinilai memiliki kriteria tinggi. Namun, masalah terus teridentifikasi di perpustakaan keliling. Oleh karena itu, penulis telah menyiapkan pertanyaan

tambahan untuk setiap variabel penelitian. Pertanyaan tambahan ini dibuat sebagai upaya untuk memperjelas permasalahan yang ada pada perpustakaan keliling. Hasil menjawab pertanyaan tambahan responden diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk evaluasi dan rekomendasi mengenai permasalahan yang dihadapi pada perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.

Selain untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan, juga diusulkan rencana atau saran perbaikan agar pengunjung atau pengguna dapat menggunakan layanan perpustakaan keliling secara maksimal. Hal ini disebabkan operasional perpustakaan akan optimal ketika pemustaka menggunakan perpustakaan (layanan perpustakaan keliling) untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkannya (Murjoko, 2018). Penyusunan saran perbaikan bertujuan sebagai pilihan dalam mengatasi masalah yang dialami oleh perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Saran perbaikan merupakan bagian dari tahap evaluasi yang dilakukan pada evaluasi.

Berdasarkan hasil analisis pertanyaan tambahan kuesioner terdapat beberapa saran yang berhubungan dengan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Saran-saran tersebut merupakan jawaban dari responden yang telah dirangkum peneliti :

- a. Perpustakaan keliling diharapkan dapat menambahkan bahan koleksi yang lebih banyak lagi sesuai kebutuhan informasi masyarakat atau pengunjung perpustakaan keliling.
- b. Perpustakaan keliling diharapkan dapat memberikan pelayanan mendongeng yang lebih menarik seperti alat permainan dan alat bercerita agar pemustaka lebih tertarik untuk mengunjungi perpustakaan keliling.
- c. Perpustakaan keliling diharapkan dapat menambahkan kegiatan positif yang membangun remaja agar tertarik dengan layanan perpustakaan keliling misalnya bedah buku dan bedah film.
- d. Perpustakaan keliling diharapkan dapat memberikan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi untuk dapat menarik perhatian pengunjung perpustakaan keliling.

Setelah ditemukan nya solusi dari setiap permasalahan yang ada di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon selanjutnya dilakukan proses evaluasi yang sudah dilaksanakan dalam penelitian ini. Penjelasan evaluasi tersebut dalam al-Qur'an dapat ditemui pada firman Allah SWT dalam Q.S. Yunus/10:14.

﴿ثُمَّ جَعَلْنَاكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ مِنْ بَعْدِهِمْ لِنَنْظُرَ كَيْفَ تَعْمَلُونَ ﴿١٤﴾﴾ (يونس/10: 14)

Terjemahan Kemenag 2019

14. *Kemudian, Kami jadikan kamu sebagai pengganti-pengganti di bumi setelah mereka untuk Kami lihat bagaimana kamu berbuat.* (Yunus/10:14)

Ayat ini merupakan berita gembira bagi pengikut-pengikut Nabi Muhammad yang sedang mendapat tekanan dan siksaan orang-orang musyrik Mekkah waktu itu. Dengan ayat ini mereka bertambah yakin akan kebenaran agama Islam dan bertambah yakin pula bahwa perjuangan mereka berhasil dengan kemenangan.

Janji Allah ini sesuai pula dengan firman-Nya:

﴿وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿٥٥﴾﴾ (النور/24: 55)

Allah telah menjanjikan kepada orang-orang di antara kamu yang beriman dan mengerjakan kebajikan, bahwa Dia sungguh akan menjadikan mereka berkuasa di bumi, sebagaimana Dia telah menjadikan orang-orang yang sebelum mereka berkuasa, dan sungguh Dia akan meneguhkan bagi mereka agama yang telah Dia ridhai. Dan Dia benar-benar mengubah (keadaan) mereka, setelah berada dalam ketakutan menjadi aman sentosa. Mereka (tetap) menyembah-Ku dengan tidak mempersekutukan-Ku dengan sesuatu pun. Tetapi barang siapa (tetap) kafir setelah (janji) itu, maka mereka itulah orang-orang yang fasik. (an-Nur/24: 55);

Ayat ini mengingatkan umat Islam untuk selalu berhati-hati dalam menentukan apa yang akan dilakukannya dan selalu mengingat tugas yang dititipkan Allah

kepada manusia sebagai khalifah di bumi. Salah satu tugas Khalifah di bumi adalah membela hak dan keadilan, menyucikan dunia ini dari kenajisan, kemusyrikan dan kejahatan, serta meninggikan kalimat Allah di muka bumi. Allah akan memperhatikan dan mencatat setiap perbuatan manusia dalam menjalankan tugasnya, apakah sesuai dengan perintah-Nya atau tidak. (Terjemahan Kemenag, 2019)

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa apabila seorang muslim berbuat baik maka Allah SWT akan memberinya kekuasaan. Dijelaskan juga bahwa jika seseorang mempermudah orang lain yang sedang kesusahan lalu menolongnya, maka Allah SWT akan memudahkannya di dunia dan akhirat. Dengan melakukan evaluasi terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan menggunakan metode LibQual⁺TM diharapkan dapat menjadi pilihan untuk mengurangi kendala-kendala yang dihadapi pihak lain khususnya terkait dengan penggunaan layanan perpustakaan keliling tersebut dengan tujuan menyebarkan ilmu pengetahuan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa hukum yang mengatur mengenai evaluasi layanan perpustakaan keliling dalam penelitian ini adalah *sunnah*. Hal ini tentunya akan memberikan nilai lebih jika diterapkan oleh pustakawan perpustakaan keliling, karena akan membantu memaksimalkan dan meningkatkan evaluasi layanan perpustakaan keliling dengan lebih baik. Oleh karena itu, evaluasi yang dilakukan tidak hanya memberikan manfaat bagi layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon, namun juga memberikan manfaat bagi sivitas akademika Dinas Kearsipan dan Kearsipan Kota Cilegon Kota Cilegon.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis data yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai “Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon” maka dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi layanan perpustakaan keliling dengan menggunakan metode LibQualTM. Proses perhitungan Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *mean* menunjukkan hasil variabel *affect of service* memiliki nilai 3,87 yang berada pada kategori sangat tinggi yang menyatakan bahwa kinerja petugas dalam pelayanan di perpustakaan keliling ini sangat baik, kemudian variabel *information control* memiliki nilai 3,83 yang berada pada kategori tinggi yang menyatakan bahwa kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan keliling ini dinyatakan baik, dan pada variabel *library as place* memiliki nilai 3,88 yang berada pada kategori tinggi yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan keliling ini baik. Selanjutnya didapatkan nilai keseluruhan dari setiap variabel yaitu 3,85 (puas). Jadi kesimpulannya pemustaka **puas** terhadap layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Cilegon.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan peneliti sebagai masukan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya pelatihan mendongeng bagi petugas perpustakaan keliling agar pustakawan keliling dapat melakukan sendiri kegiatan mendongeng.
2. Untuk mengembangkan layanan dan kegiatan perpustakaan keliling, perlu dilakukan kerjasama dengan tenaga pendidikan (untuk mendapatkan informasi lebih luas mengenai sekolah-sekolah), TBM (Taman Baca Masyarakat), dan tenaga ahli yang dapat mengajarkan membaca nyaring serta mengembangkan kegiatan untuk anak.

3. Dalam pelaksanaan perpustakaan keliling harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai fungsi dan perannya.
4. Bagi pemustaka diharapkan dapat memanfaatkan perpustakaan keliling dengan baik dan tertib, untuk menjaga kelestarian bahan koleksi yang tersedia di perpustakaan keliling.
5. Bagi pustakawan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan perpustakaan keliling terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian dan menambahkan beberapa solusi lain tentang evaluasi terhadap layanan perpustakaan keliling seperti menggunakan metode ServQual untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2).
- Asih, G. T. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. *Doctoral Dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Asrifah, A. A., & Amir, A. (2018). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kubu Raya. *Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 7(9).
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/28411+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-b-d>
- Bachri, S. B. (2005). *Pengembangan Kegiatan Bercerita, Teknik, dan Prosedurnya*. Depdikbud.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Thompson, R. (Trey). (2001). Libqual: Service Quality Assesment in Research Libraries. *IFLA*, 264–268.
- Cristobal, A. S. (2018). Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty. *Library Philosophy and Practice*, 2018.
- Dachliyani, L. (2020). Instrumen Yang Sahih : Sebagai Alat Ukur Keberhasilan Suatu Evaluasi Program Diklat. *Media Informasi Dan Komunikasi Diklat Kepustakawanan*, 5(1), 57–65.
<https://ejournal.perpusnas.go.id/md/article/view/721>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Darmanto, P. (2020). *Manajemen Perpustakaan*. Bumi Aksara.
- Dewi, A. P., & Suharso, P. (2015). Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip Dan Perpustakaanprovinsi Jawa Tengah Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Santri Di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2).
- Emory. (1985). *Business Research Methods*. Richard D. Irwin Inc.

- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual+TM*. Sagung Seto.
- Hadi, S. (1986). Metodologi Research. UGM.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- LibQual+TM. (n.d.). <http://www.libqual.org>
- Lubis, R. N. (2018). Konsep evaluasi dalam islam. *Sabilarrasyab*, III(01), 44–55.
- Ma'ruf, A. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Mashud, A. R. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif libqual+^tm. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2). <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>
- Muhtifah, L. (2005). Evaluasi Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an. *Alqalam*, 22(2), 245. <https://doi.org/10.32678/alqalam.v22i2.1379>
- Murjoko, M. (2018). Pentingnya Pendidikan Pemustaka dan Penataan Koleksi untuk Temu Kembali Informasi. *Al Maktabah*, Vol. 3, No(2), 48–55.
- Norazman, H., Naganathan, K. K., & Basiron, B. (2019). *Media Sosial dan Perpustakaan Menurut Islam*. 2019(2015), 241–256.
- Novianti, D. A., Kumala, A. D. A., Wulandari, W. E., & Puspitadewi, G. C. (2023). Evaluasi Program Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Pada Perpustakaan Umum Kota Batu Berdasarkan Model Evaluasi Kirkpatrick. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 4(1), 15–29. <https://doi.org/10.18860/libtech.v4i1.19798>
- Perpustakaan Nasional RI. (2013). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling* (Vol. 1, Issue April).
- Prastiya, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, 3 No.6, 71.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Rakib, F. A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate). *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*, 2(4), 19.

- Ramayulis. (2006). *Ilmu Pendidikan Islam*. Kalam Mulia.
- Rasyid, M. (2016). Perspektif Islam Tentang Evaluasi Pendidikan. *Ittihad*, 14(25), 1–19. <https://doi.org/10.18592/ittihad.v14i25.857>
- Saepuddin, D. (2016). Perpustakaan Dalam Sejarah Islam: Riwayat Tradisi Pemeliharaan Khazanah Intelektual Islam. *Buletin Al-Turas*, 22(1), 25–44. <https://doi.org/10.15408/bat.v22i1.2927>
- Siska, & Roza, Y. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan menggunakan Metode LibQual di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2).
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kaulitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahril. (2007). Konsep Evaluasi Pendidikan Dalam Perspektif Alquran Syahril Dosen Jurusan Tarbiyah STAIN Datokarama Palu. *Hunafa*.
- Wahyudi, D. (2016). Konsepsi Al-Qur'an Tentang Hakikat Evaluasi dalam Pendidikan Islam. *Hikmah Journal of Islamic Studies*, XII(2), 245–272.
- Wolfe, L. (2004). *Library Public Relations, Promotions, and Communications*. Neal-Schuman Publishers.
- Yulianto, M. P. . (2021). *Fikih Arsitektur Islam*. UIN Maliki Press.
- Yusup, D. P. M. (2014). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Bumi Aksara.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-152.O/FST.01/TL.00/09/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon
Jl. Pangeran Jayakarta No.1A, Ramanuju, Kec. Purwakarta, Kota Cilegon, Banten 42431

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : LAELI NURHALIZA

NIM : 19680009

Judul Penelitian : Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan
dan Kearsipan Kota Cilegon Menggunakan Metode Libqual⁺™

Dosen Pembimbing : WAHYU HARIYANTO,M.M.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk
melakukan penelitian di Pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan
waktu pelaksanaan pada tanggal 24 April 2023 sampai dengan 23 Juni 2023.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 04 September 2023
a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
NIP. 19770925 200604 1 003

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon dengan Menggunakan Metode *LibQual*TM

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan koleksi Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila Anda berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan dan memberikan saran pada tempat yang disediakan.

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

DAFTAR KUESIONER :

Mohon untuk memberikan tanda centang (√) pada setiap jawaban yang Anda pilih.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Affect of Service (Kemampuan Pustakawan)</i>						
1	Petugas peduli dengan kebutuhan saya di perpustakaan keliling.					
2	Petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi.					
3	Petugas perpustakaan keliling cepat dan tanggap dalam menangani keluhan.					
4	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani.					
5	Petugas sopan dan ramah pada saat melayani.					
6	Petugas perpustakaan keliling melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan.					

7	Petugas mampu menjawab pertanyaan seputar perpustakaan keliling yang saya ajukan.					
<i>Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)</i>						
8	Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling sesuai dengan kebutuhan saya.					
9	Ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling dalam versi terbaru.					
10	Perpustakaan sudah memberikan petunjuk yang jelas dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling.					
11	Saya merasakan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.					
12	Saya dapat mengakses informasi dengan cepat melalui nomor klasifikasi dan juga tanda warna pada setiap klasifikasi.					
13	Keteraturan susunan koleksi pada rak membuat pencarian koleksi menjadi lebih cepat.					
14	Fasilitas yang ada di perpustakaan keliling sudah cukup memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi.					
15	Saya mampu menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan keliling.					
<i>Library as Place (Fasilitas dan Suasana Ruangan)</i>						
16	Perpustakaan keliling DPK Kota Cilegon memiliki unit dan fasilitas yang memadai.					
17	Dalam melayani pemustaka, petugas berpenampilan rapi dan menarik.					
18	Dalam menjalankan tugasnya perpustakaan keliling memiliki mobil operasional dengan desain yang menarik perhatian pemustaka.					
19	Suasana lingkungan perpustakaan keliling mendukung untuk membaca buku.					
20	Perpustakaan keliling terbuka sebagai tempat belajar/membaca bagi masyarakat umum.					
21	Kondisi perpustakaan keliling yang selalu bersih sehingga membuat pemustaka nyaman untuk belajar.					

Pertanyaan Uraian
Apakah layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menarik perhatian anda?
Bagaimana saran anda tentang layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon untuk kedepannya?
Layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda paling baik?
Layanan perpustakaan keliling apakah yang menurut anda yang perlu ditingkatkan?

Lampiran 3. Data Pernyataan Kuesioner

No	IDENTITAS RESPONDEN		DATA PERNYATAAN KUESIONER																												TOTAL	
	Nama	Usia Jenis Kelamin	DAFTAR PERNYATAAN																													
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21									
1	M. Ikbal Ramadan	17 Laki-laki	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	76
2	M. Akbar Firdaus	18 Laki-laki	5	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	
3	Nayla Nathania	19 Perempuan	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	93	
4	Adelia Putri	16 Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
5	Meysa Andini	18 Perempuan	4	5	5	5	5	4	3	2	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	91	
6	M. Kevin Saniaya	19 Laki-laki	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82	
7	M. Agung Pratama	20 Laki-laki	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	79	
8	Dina Kamelia	16 Perempuan	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
9	Salsabila Putri	16 Perempuan	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	87	
10	Akmal Naivan	17 Laki-laki	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	
11	Agustin Alfiyah	18 Perempuan	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	80	
12	Dimas Pratama	18 Laki-laki	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	87	
13	Zahra Maharani	18 Perempuan	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	82	
14	Haikal Ridho	18 Laki-laki	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	80
15	Diana Fitri	18 Perempuan	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	83	
16	Fira Agustin	16 Perempuan	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	
17	M. Febrivan	17 Laki-laki	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	82	
18	Salsabila Salwa	16 Perempuan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	77	
19	Ade Haryanto	16 Laki-laki	4	3	3	4	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	80	
20	Yuli Septiani	16 Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82	
21	Mafiyatul Goliyah	16 Perempuan	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	75	
22	Zanuba Putri Islami	17 Perempuan	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	81	
23	Valeri Ana Putri	18 Perempuan	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	80	
24	Zakaria Saputra	16 Laki-laki	4	3	3	3	4	5	4	1	4	4	5	4	1	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	73	
25	Ilham Kamili	17 Laki-laki	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	74	
26	Siska Pratiwi	16 Perempuan	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	79	
27	Ani Mulyani	17 Perempuan	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	73	
28	Amanda Putri	17 Perempuan	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	76	
29	Lela Nurafifah	18 Perempuan	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	75	
30	Ifat Agustina	16 Perempuan	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	88	
			114	114	113	118	118	122	115	118	118	120	110	118	105	121	119	115	115	120	114	118	114	118	114	118	114	118	114	118		

Lampiran 4. Tabel Signifikan Tabel R *Product Moment*

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074

25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel X1

		Correlations							
		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	x1_6	x1_7	Total_x1
x1_1	Pearson Correlation	1	-.019	.298	-.036	.130	.114	.263	.477**
	Sig. (2-tailed)		.921	.109	.852	.494	.550	.160	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_2	Pearson Correlation	-.019	1	.260	.172	.059	.137	.106	.417*
	Sig. (2-tailed)	.921		.165	.364	.758	.470	.578	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_3	Pearson Correlation	.298	.260	1	.334	.218	.298	.171	.671**
	Sig. (2-tailed)	.109	.165		.072	.247	.109	.368	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_4	Pearson Correlation	-.036	.172	.334	1	.357	.474**	-.033	.579**
	Sig. (2-tailed)	.852	.364	.072		.053	.008	.861	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_5	Pearson Correlation	.130	.059	.218	.357	1	.433*	.152	.619**
	Sig. (2-tailed)	.494	.758	.247	.053		.017	.423	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_6	Pearson Correlation	.114	.137	.298	.474**	.433*	1	.030	.652**
	Sig. (2-tailed)	.550	.470	.109	.008	.017		.874	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1_7	Pearson Correlation	.263	.106	.171	-.033	.152	.030	1	.433*
	Sig. (2-tailed)	.160	.578	.368	.861	.423	.874		.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_x1	Pearson Correlation	.477**	.417*	.671**	.579**	.619**	.652**	.433*	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.022	.000	.001	.000	.000	.017	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel X2

		Correlations								
		x2_1	x2_2	x2_3	x2_4	x2_5	x2_6	x2_7	x2_8	Total_x2
x2_1	Pearson Correlation	1	-.029	.259	.014	.056	.102	.208	.378*	.471**
	Sig. (2-tailed)		.881	.167	.942	.767	.592	.271	.040	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_2	Pearson Correlation	-.029	1	-.050	.173	.418*	-.040	-.033	-.100	.395*
	Sig. (2-tailed)	.881		.792	.359	.022	.835	.861	.599	.031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_3	Pearson Correlation	.259	-.050	1	.000	.251	.175	.959**	.140	.568**
	Sig. (2-tailed)	.167	.792		1.000	.180	.355	.000	.460	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_4	Pearson Correlation	.014	.173	.000	1	.072	.113	.075	.166	.469**
	Sig. (2-tailed)	.942	.359	1.000		.704	.551	.693	.380	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_5	Pearson Correlation	.056	.418*	.251	.072	1	-.176	.269	.136	.430*
	Sig. (2-tailed)	.767	.022	.180	.704		.352	.151	.473	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_6	Pearson Correlation	.102	-.040	.175	.113	-.176	1	.160	.313	.520**
	Sig. (2-tailed)	.592	.835	.355	.551	.352		.398	.092	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_7	Pearson Correlation	.208	-.033	.959**	.075	.269	.160	1	.076	.566**
	Sig. (2-tailed)	.271	.861	.000	.693	.151	.398		.691	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2_8	Pearson Correlation	.378*	-.100	.140	.166	.136	.313	.076	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.040	.599	.460	.380	.473	.092	.691		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_x2	Pearson Correlation	.471**	.395*	.568**	.469**	.430*	.520**	.566**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.031	.001	.009	.018	.003	.001	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	-.084	.520**	.051	.179	.283	.578**
	Sig. (2-tailed)		.659	.003	.787	.344	.130	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	-.084	1	.177	.459*	.213	.551**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.659		.350	.011	.258	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.520**	.177	1	.130	.264	.373*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.003	.350		.494	.159	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.051	.459*	.130	1	.157	.242	.563**
	Sig. (2-tailed)	.787	.011	.494		.409	.198	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.179	.213	.264	.157	1	-.137	.437*
	Sig. (2-tailed)	.344	.258	.159	.409		.470	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.283	.551**	.373*	.242	-.137	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.130	.002	.042	.198	.470		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total Y	Pearson Correlation	.578**	.623**	.707**	.563**	.437*	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.016	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas

- a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (*Affect of Service*)

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
.723	7

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS 25

- b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (*Information Control*)

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
.687	8

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS 25

- c. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (*Library as Place*)

Reliability Statistics	
Cronbach 's Alpha	N of Items
.738	6

Sumber : Data Hasil Perhitungan SPSS 25

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	6%
2	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	3%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
4	akhirat.net Internet Source	1%
5	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
6	docobook.com Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
8	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
9	www.scilit.net Internet Source	<1%