

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI SEKOLAH KABUPATEN LOMBOK
TENGAH**

SKRIPSI



Oleh:

ALFIAN KURNIAWAN
NIM. 210607110067

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI SEKOLAH KABUPATEN LOMBOK
TENGAH**

SKRIPSI

**Oleh:
ALFIAN KURNIAWAN
NIM. 210607110067**

**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 SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKOLAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH

SKRIPSI

Oleh:

Alfian Kurniawan
NIM.210607110067

Telah Diperiksa dan Disetujui
Tanggal: 4 Desember 2025

Pembimbing 1



Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002

Pembimbing 2



Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.
NIP. 198502012019031009

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SEKOLAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH

SKRIPSI

Oleh:

Alfian Kurniawan
NIM.210607110067

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Pengaji Skripsi
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)
Pada Tanggal 4 Desember 2025

Susunan Dewan Pengaji

- | | | |
|---------------------|---|--|
| Ketua Pengaji | : | Ganis Chandra Puspitadewi, M.A.
NIP. 199107212019032014 |
| Anggota Pengaji I | : | Fakhri Khusnu Reza Mahfud, M.Kom.
NIP. 199005062019031007 |
| Anggota Pengaji II | : | Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002 |
| Anggota Pengaji III | : | Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.
NIP. 198502012019031009 |

Tanda Tangan

()
()
()
()

Disahkan oleh:
Program Studi



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfian Kurniawan
NIM : 210607110067
Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-banar 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, 4 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Alfian Kurniawan
NIM. 210607110067

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta sahabat-sahabatnya. Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ibu Indah Kumala Dewi dan Bapak Abdul Manan serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moral, materi maupun spiritual sehingga penulis dapat merasakan dan menyelesaikan pendidikan perkuliahan hingga akhir dengan baik.
2. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Ach. Nizam Rifqi, M.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, nasehat, dan seluruh dukungannya selama proses penggerjaan skripsi, sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penggerjaan skripsi ini.
5. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik saran yang membangun sejak awal masa proposal skripsi penelitian hingga berakhir masa skripsi, Bapak Fakhri Khusnu Reza Mahfud, M.Kom. selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan kritik saran yang membangun dalam penggerjaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya.

7. Seluruh mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi angkatan 2021 (GARYATAMA) yang turut mendukung dalam penggerjaan skripsi.
8. Kepada teman-teman penulis Diaz, Fakhri, Dandi, Handi, Ikhsan, Afif, Oni, Ijang, Gilang, yang telah memberikan semangat dan bimbingan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah berusaha, berjuang, dan meluangkan banyak waktu untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Saya bangga pada diri saya sendiri. Mari terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik setiap hari. Atas segala kekurangan dan kelebihan yang ada, mari kita rayakan diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi peneliti secara pribadi. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 4 Desember 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
مستخلص البحث	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1. Perpustakaan Daerah.....	11
2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Alur Penelitian	16
3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian	18
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.5 Sumber Data.....	19
3.6 Populasi dan Sampel	20
3.7 Instrumen Penelitian.....	22
3.7.1. Uji Validitas	24
3.7.2. Uji Reliabilitas	25
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.9 Analisis Data	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.2 Uji Instrumen.....	33
4.1.3 Hasil Indikator pernyataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	35
4.1.4 Grafik Indeks Kepuasan	50
4.1.5 Hasil Perhitungan Mean	51
4.1.6 Hasil Perhitungan <i>Grand Mean</i>	52
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling.....	56
4.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dalam Perspektif Islam.....	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	17
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4. 5 Hasil Pernyataan 1.1.....	35
Gambar 4. 6 Hasil pernyataan 1.2.....	35
Gambar 4. 7 Hasil Pernyataan 2. 1.....	36
Gambar 4.8 Hasil Pernyataan 2.2.....	36
Gambar 4. 9 Hasil Pernyataan 3.1.....	37
Gambar 4.10 Hasil Pernyataan 3.2.....	37
Gambar 4.11 Hasil Pernyataan 4.1.....	38
Gambar 4. 12 Hasil Pernyataan 4.2.....	38
Gambar 4.13 Hasil Pernyataan 5.1.....	39
Gambar 4.14 Hasil Pernyataan 5.2.....	39
Gambar 4.15 Hasil Pernyataan 6.1.....	40
Gambar 4.16 Hasil Pernyataan 6.2.....	41
Gambar 4.17 Hasil Pernyataan 7.1.....	41
Gambar 4.18 Hasil Pernyataan 7.2.....	42
Gambar 4.19 Hasil Pernyataan 8.1.....	42
Gambar 4.20 Hasil Pernyataan 8.2.....	43
Gambar 4.21 Hasil Pernyataan 9.1.....	43
Gambar 4.22 Hasil Pernyataan 9.2.....	44
Gambar 4.23 Hasil Pernyataan 10.1.....	44
Gambar 4. 24 Hasil Pernyataan 10.2.....	45
Gambar 4. 25 Hasil Pernyataan 11.1.....	45
Gambar 4.26 Hasil Pernyataan 11.2.....	46
Gambar 4.27 Hasil Pernyataan 12.1.....	47
Gambar 4. 28 Hasil Pernyataan 12.2.....	47
Gambar 4. 29 Hasil Pernyataan 13.1.....	48
Gambar 4. 30 Hasil Pernyataan 13.2.....	48
Gambar 4. 31 Hasil Pernyataan 14.1.....	49
Gambar 4. 32 Hasil Pernyataan 14.2.....	49
Gambar 4. 33 Grafik Indeks Kepuasan.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Timeline Penelitian	18
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Responden Tiap Sekolah	20
Tabel 3.3 Jumlah Sampel Responden Tiap Sekolah	21
Tabel 3.4 Pernyataan Kuesioner Teori IKM	22
Tabel 3.5 Nilai Skala Likert	27
Tabel 3.6 Penilaian.....	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Mean.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Grand Mean.....	52

ABSTRAK

Kurniawan, Alfian. 2025. **Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Di Sekolah Kabupaten Lombok Tengah.** Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: (I) Ach. Nizam Rifqi, M.A. (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Perpustakaan Keliling, Lombok Tengah.

Perpustakaan keliling menjadi sarana strategis untuk memperluas akses literasi di wilayah yang kekurangan fasilitas perpustakaan, seperti sekolah-sekolah di Kabupaten Lombok Tengah. Namun, ditemukan permasalahan seperti siswa kurang memahami alur peminjaman dan pengembalian buku dan tidak memperoleh informasi mengenai jadwal layanan perpustakaan keliling. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah berdasarkan empat belas indikator. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sistematis random sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai grand mean keseluruhan sebesar 3,90 yang termasuk dalam kategori puas. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kesopanan dan keramahan petugas sebesar 4,12 serta keamanan pelayanan sebesar 4,19, sedangkan nilai terendah ditemukan pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,37 dan kecepatan pelayanan sebesar 3,18. Hasil tersebut menandakan bahwa layanan perpustakaan keliling sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, meskipun masih terdapat indikator tertentu yang membutuhkan peningkatan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah mendapatkan kategori puas, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang mendapatkan nilai cukup puas di antaranya kecepatan pelayanan dan persyaratan pelayanan

ABSTRACT

Kurniawan, Alfian. 2025. **Evaluation of Community Satisfaction Index Towards Mobile Library Services in Schools in Central Lombok Regency.** Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.

Advisors: (I) Ach. Nizam Rifqi, M.A. (II) Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng.

Keywords: Community Satisfaction Index, Mobile Library, Central Lombok.

Mobile libraries serve as a strategic facility to expand literacy access in areas lacking adequate library services, such as schools in Central Lombok Regency. However, several issues were identified, including students' limited understanding of the book borrowing and returning procedures, as well as insufficient information regarding the mobile library service schedule. This study aims to evaluate the Community Satisfaction Index (IKM) for the mobile library services provided by the Central Lombok Office of Library and Archives based on fourteen indicators. This research employs a descriptive quantitative approach with a systematic random sampling technique, resulting in a sample of 98 respondents. The findings show that the overall grand mean is 3.90, which falls into the "satisfied" category. The highest scores were recorded in the indicators of staff politeness and friendliness (4.12) and service security (4.19). Meanwhile, the lowest scores were found in the indicators of staff discipline (3.37) and service speed (3.18). These results indicate that the mobile library services have generally met users' needs and expectations, although some indicators still require improvement. Overall, it can be concluded that the mobile library services organized by the Central Lombok Office of Library and Archives have been functioning well and received positive responses from junior and senior high school students.

مستخلص البحث

كورنياوان، أليان .٢٠٢٥ .تقييم مؤشر رضا الجمهور عن خدمات المكتبات المتنقلة في مدارس مقاطعة لومبوك الوسطى برنامج دراسات المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج

المشرف الأول :أحمد نيزام ريفقي ، الماجستري؛ المشرف الثاني: فيرما ساهرول باهتيار ، ماجستير في الهندسة.

الكلمات المفتاحية: مؤشر رضا المجتمع، المكتبة المتنقلة، لومبوك الوسطى

تعد المكتبات المتنقلة وسيلة استراتيجية لتوسيع نطاق الوصول إلى المعرفة في المناطق التي تفتقر إلى مرافق مكتبية مناسبة، مثل المدارس في منطقة لومبوك الوسطى. ومع ذلك، تم تحديد عدة مشكلات، منها عدم فهم الطلاب لإجراءات استعارة الكتب وإعادتها، فضلاً عن نقص المعلومات حول جدول خدمة المكتبة المتنقلة عن خدمات المكتبات المتنقلة التي تقدمها مكتبة (IKM) تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مؤشر رضا المجتمع ومحفوظات مقاطعة لومبوك الوسطى استناداً إلى أربعة عشر مؤشراً. تستخدم هذه الدراسة نهجاً كميّاً ووصفيّاً، مع طريقة عينة عشوائية منهجية، وحصلت على عينة تتكون من 98 مستجيباً. تظهر نتائج الدراسة أن متوسط الدرجات الإجمالي هو 3.90، وهو ما يندرج في فئة "راضي". سُجلت أعلى الدرجات لمؤشرات لطف الموظفين ومهنتهم (4.12) وأمن الخدمة (4.19)، بينما سُجلت أدنى الدرجات لمؤشرات انضباط الموظفين (3.37) وسرعة الخدمة (3.18). تشير هذه النتائج إلى أن خدمة المكتبة المتنقلة تلبي بشكل عام احتياجات وتوقعات المستخدمين، على الرغم من وجود عدة مؤشرات تحتاج إلى تحسين. بشكل عام، يمكن استنتاج أن خدمة المكتبة المتنقلة التي تقدمها مكتبة ومكتب محفوظات مقاطعة لومبوك الوسطى تعمل بشكل جيد وحظيت بردود فعل إيجابية من طلاب المدارس الإعدادية والثانوية.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan keliling merupakan bentuk layanan perpustakaan yang dirancang secara khusus untuk memperluas akses masyarakat terhadap bahan bacaan dan informasi, terutama bagi mereka yang berada di wilayah terpencil, terisolasi, atau sulit dijangkau oleh perpustakaan konvensional (Vantiola et al., 2024). Layanan ini menjadi solusi inovatif dalam menjawab tantangan keterbatasan infrastruktur perpustakaan di berbagai daerah, khususnya di kawasan yang belum memiliki fasilitas yang memadai. Dengan membawa langsung koleksi bahan pustaka ke lingkungan masyarakat, layanan perpustakaan keliling berperan penting dalam mengurangi hambatan sosial yang selama ini membatasi akses terhadap informasi dan pendidikan. Perpustakaan keliling ini menggunakan kendaraan seperti mobil atau sepeda motor yang telah dimodifikasi dan dilengkapi dengan rak buku, meja baca, serta fasilitas pendukung lainnya untuk menunjang kegiatan membaca dan belajar (Maharani & Hardjati, 2025).

Perpustakaan keliling juga menyediakan kegiatan pendukung seperti sesi membaca bersama, pemutaran film edukatif, atau pelatihan literasi digital secara sederhana. Selain itu, layanan ini juga mampu membangun budaya baca sejak dini, meningkatkan kecintaan terhadap buku, serta mendorong terbentuknya masyarakat yang lebih melek informasi dan pengetahuan. Hal ini menjadikan perpustakaan keliling bukan sekadar tempat peminjaman buku, tetapi juga sebagai wahana pembelajaran, hiburan, dan pengembangan diri masyarakat. Keberadaan perpustakaan keliling sangat penting dalam upaya mengurangi kesenjangan akses informasi antara wilayah perkotaan dan pedesaan (Andry et al., 2022).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling sebagai upaya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan memanfaatkan armada berupa kendaraan bermotor, mobil, atau sarana transportasi darat lainnya yang dapat

menjangkau berbagai wilayah. Namun, berdasarkan observasi peneliti pada Januari 2025, sejumlah siswa masih kurang memahami alur peminjaman dan pengembalian buku serta tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai jadwal layanan, sehingga menimbulkan kebingungan dalam memanfaatkan fasilitas tersebut. Selain itu, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah menyampaikan bahwa hingga kini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan perpustakaan keliling, khususnya terkait kejelasan dan kemudahan alur layanan yang diterima pengguna (Abdurrahman et al., 2023).

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan perpustakaan keliling untuk mengetahui sejauh mana layanan ini mudah dipahami, dan mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya, terutama di lingkungan sekolah yang menjadi target utama layanan. Selain itu evaluasi terhadap layanan perpustakaan keliling diperlukan mengingat layanan tersebut merupakan salah satu sarana penting dalam mendukung akses informasi dan literasi siswa yang belum memiliki fasilitas ataupun koleksi perpustakaan yang memadai. Tanpa adanya evaluasi, akan sulit untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan alat ukur resmi yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. IKM mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan 14 aspek pelayanan, seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi dari petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, serta rasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan. Melalui pendekatan IKM, instansi penyelenggara seperti dinas perpustakaan dan karsipan Kabupaten Lombok Tengah bisa mendapatkan data yang akurat untuk mengetahui bagian layanan mana yang masih kurang dan perlu diperbaiki (Purnawati & Sujana, 2021). Dengan begitu, perbaikan layanan bisa dilakukan berdasarkan kebutuhan dari para pengguna, khususnya para siswa di sekolah. Tanpa adanya evaluasi menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sulit untuk mengetahui apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan para pengguna. Dengan demikian

evaluasi IKM menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa layanan perpustakaan keliling benar-benar memberikan manfaat dan mampu mendukung kebutuhan informasi dan pendidikan siswa secara optimal (Manangin et al., 2024).

Dalam konteks penelitian ini untuk evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah menggunakan teori indeks kepuasan masyarakat (IKM) kepuasan pengguna, yang memiliki keunggulan karena menawarkan kerangka yang luas untuk mengukur evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling Teori IKM ini memiliki empat belas unsur untuk mengukur kepuasan pengguna sehingga penelitian dapat mengidentifikasi secara mendalam bagaimana setiap aspek terhadap keberhasilan kegiatan perpustakaan keliling

Penelitian ini dilakukan untuk menilai layanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini juga akan membantu merancang strategi dalam melakukan perbaikan layanan yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa sebagai pengguna. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak penyelenggara untuk meningkatkan fasilitas, kualitas sumber daya manusia, dan sistem kerja, sehingga layanan perpustakaan keliling dapat berjalan lebih baik, merata, berkelanjutan, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya dalam mendukung kegiatan belajar dan penyebaran informasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah. Dalam konteks ini ayat yang paling relevan adalah yang berkaitan dengan pentingnya pelayanan kepada masyarakat, amanah dalam melayani orang lain. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam *Al-Qashash* ayat 77 berikut ini:

وَابْتَغُ فِيمَا أَتَكَ اللَّهُ الدَّارُ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا
تَبْغُ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qashash (28): 77)

Dalam Islam, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan bagian dari amanah dan bentuk ibadah sosial. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Qashash ayat 77: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu yaitu kebahagiaan dunia dan akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu di dunia; dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. Ayat ini menegaskan pentingnya menggunakan segala bentuk nikmat, termasuk ilmu, fasilitas, dan kekuasaan, untuk berbuat kebaikan bagi orang lain. Layanan perpustakaan keliling merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan memberikan akses literasi dan informasi kepada masyarakat, khususnya pelajar di sekolah-sekolah (Kemenag, 2025). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas layanan ini menjadi penting sebagai upaya untuk memastikan bahwa program berjalan dengan baik, bermanfaat, serta bebas dari bentuk kelalaian atau kerusakan dalam pelayanan. Dengan melakukan evaluasi, kita telah menjalankan salah satu nilai Qur'an, yaitu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sebagai wujud dari berbuat baik kepada sesama.

Pada penelitian sebelumnya dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Di Perpustakaan Umum Kota Probolinggo”. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui kebutuhan serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di perpustakaan umum Kota Probolinggo yang menjadi sasaran utama pengguna seperti pelajar, masyarakat umum, dan pegawai. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan pengguna dan apa saja aspek yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif

deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dari 35 responden yang berkunjung ke perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap unsur-unsur layanan seperti kecepatan, sarana prasarana, perilaku petugas, dan layanan online, sehingga secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat masuk dalam kategori memuaskan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan publik di perpustakaan umum Kota Probolinggo saat ini sudah cukup baik, namun tetap membutuhkan perhatian dan peningkatan untuk keberlanjutan dan kualitas layanan yang lebih optimal (Lestari et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan dan solusi yang telah diuraikan, maka diusulkan penelitian dengan judul "Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Di Sekolah Kabupaten Lombok Tengah". Tahap penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan mean dan grand mean. Hasil analisis data yang diperoleh melalui perhitungan mean dan grand mean dari setiap indikator digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah Kabupaten Lombok Tengah. Terakhir peneliti menarik kesimpulan yang akan dijadikan dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah peneliti tulis di atas, maka dapat dirumuskan bagaimana evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, dapat disampaikan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat akademis dari penelitian ini yakni, menambah wawasan tentang evaluasi kegiatan perpustakaan keliling dan juga menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti untuk penelitian yang serupa.

Manfaat praktis dari penelitian ini sangat beragam. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan kegiatan perpustakaan keliling, termasuk memperbaiki jadwal kunjungan, menambah koleksi bahan bacaan, dan melatih pustakawan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah berfungsi untuk mencegah pembahasan yang tidak relevan dengan pokok permasalahan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini mencakup:

1. Penelitian ini menggunakan teori indeks kepuasan masyarakat (IKM), yang mencakup empat belas unsur utama yaitu, prosedur layanan, persyaratan layanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan.
2. Fokus penelitian ini pada seluruh sekolah tingkatan SMP & SMA sederajat yang telah menerima layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah
3. Penelitian ini dibatasi pada periode program kegiatan selama 2021-2024.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar memudahkan memahami penelitian ini, peneliti mencoba menjelaskan sistematika penulisan yang terdapat lima bab, diantaranya:

Bab I: Pendahuluan

Bagian ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan susunan penulisan. Dalam menguraikan latar belakang masalah, peneliti berupaya menjelaskan fenomena di lingkup kegiatan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Lombok Tengah.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian teori yang menjadi dasar dalam penelitian, termasuk konsep evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah, serta teori-teori lain yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, bagian ini juga akan membahas hasil-hasil penelitian terdahulu.

Bab III: Metode Penelitian

Pada bagian ini, akan dijelaskan tentang metode, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian dan juga analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan menjelaskan gambaran umum mengenai kegiatan layanan perpustakaan keliling, hasil data yang terkait dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat pada layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah dan juga membahas tentang tantangan dan kendala yang dihadapi.

Bab V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil dari penelitian mengenai evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini berperan sebagai landasan teoritis dan referensi ilmiah. Bagian ini mencakup penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian serta bersumber dari berbagai referensi terpercaya (Sugiyono, 2022). Secara khusus, tinjauan ini membahas evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah.

Penelitian pertama dengan judul "Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periset terhadap layanan Perpustakaan Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2022" ini berfokus pada evaluasi tingkat kepuasan pemustaka khususnya periset terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan BRIN. Penelitian ini mengidentifikasi masalah rendahnya data empirik mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan setelah integrasi institusi di BRIN, serta perlunya evaluasi menyeluruh guna peningkatan mutu layanan. Dan dari hasil penelitian diperoleh nilai IKM sebesar 3,71 atau konversi nilai 92,8 yang menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan BRIN tergolong sangat baik (kategori A), meskipun terdapat beberapa aspek seperti sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal (Wulandari et al., 2023)

Penelitian kedua dengan judul "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat" ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan digital di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini mengidentifikasi masalah berupa masih adanya unsur pelayanan yang kurang optimal, terutama pada aspek persyaratan pelayanan yang memperoleh nilai terendah dari responden, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal kejelasan dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kebutuhan pengguna. Dan dari hasil penelitian, secara keseluruhan layanan perpustakaan digital dikategorikan dalam tingkat

kepuasan "Baik" dengan nilai IKM sebesar 65,5, di mana unsur kemampuan petugas dan kenyamanan lingkungan mendapat penilaian tertinggi, menandakan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan (Ashari, 2021).

Penelitian ketiga dengan judul Indeks Kepuasan Insan Ombudsman Pengguna Layanan Perpustakaan terhadap Layanan Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia Kurun Waktu 2019–2020 ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pemustaka internal (insan Ombudsman) terhadap pelayanan perpustakaan di lingkungan Ombudsman RI. Penelitian ini mengidentifikasi masalah perlunya evaluasi menyeluruh terhadap layanan perpustakaan sebagai bentuk pemenuhan kewajiban penyelenggara pelayanan publik, khususnya untuk mengetahui aspek layanan mana yang sudah memuaskan dan mana yang perlu diperbaiki. Dan dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,63 atau setara kategori "baik", dengan unsur biaya/tarif dan perilaku pustakawan mendapat nilai tertinggi, sementara unsur sarana-prasarana serta produk layanan memperoleh skor terendah. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun layanan perpustakaan telah cukup memuaskan, peningkatan sarana, koleksi, serta digitalisasi pelayanan menjadi prioritas strategis untuk mendorong mutu pelayanan yang lebih optimal ke depannya (Ratmono, 2020).

Penelitian keempat dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir BATAN" ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Perpustakaan BATAN. Penelitian ini mengidentifikasi masalah kurang optimalnya evaluasi kualitas layanan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka, yang terdiri dari pegawai BATAN serta pengunjung umum, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis indikator standar. Dan dari hasil penelitian, diperoleh bahwa secara keseluruhan mutu layanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,48 dan nilai konversi 86,88; di mana unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan skor tertinggi yaitu

95,42, sementara Kesesuaian Persyaratan Pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah namun masih dalam kategori baik, yaitu 80,83. (Suhendani, 2021)

Penelitian kelima dengan judul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang" ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang melalui metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini mengidentifikasi masalah kurang optimalnya kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan sesuai standar. Dan dari hasil penelitian, diperoleh bahwa nilai IKM keseluruhan sebesar 66,18 yang dikategorikan pada mutu pelayanan "Baik" (B), dengan indikator tertinggi pada unsur "Keamanan Pelayanan" (nilai IKM 3,16) dan indikator terendah pada unsur "Kepastian Jadwal Pelayanan" (nilai IKM 2,64), sehingga disarankan adanya peningkatan dalam penyampaian informasi jadwal dan percepatan proses pelayanan demi terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka (Alpionita, 2020).

Berdasarkan analisis terhadap lima penelitian terdahulu, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penggunaan teori yang mendukung judul penelitian "*Evaluasi indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Di Sekolah Kabupaten Lombok Tengah*". Yang dimana persamaan terdapat pada sama-sama menggunakan metode indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, selain itu persamaan juga muncul pada pentingnya peningkatan layanan untuk memperkuat kualitas sumber daya manusia, persamaan lain juga terlihat pada objek yang dikaji, yaitu layanan perpustakaan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ataupun institusi pendidikan.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini lebih membahas tentang layanan perpustakaan keliling yang diberikan kepada siswa di sekolah-sekolah Kabupaten Lombok Tengah. Perbedaan terletak pada penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih membahas layanan perpustakaan tetap, seperti di

Perpustakaan BRIN, Kota Probolinggo, BATAN, dan UIN Raden Fatah Palembang. Fokus pada layanan perpustakaan keliling ini memperlihatkan bahwa penelitian ini mengangkat bentuk pelayanan yang bersifat bergerak dan menjangkau daerah-daerah terpencil, yang hingga kini masih jarang diteliti secara mendalam.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah kerangka kerja konseptual yang mendukung penelitian. Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung dan meningkatkan analisis yang dilakukan, bersama dengan ide-ide terkait yang penting untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang subjek yang diteliti dalam penelitian ini (Sugiyono, 2022).

2.2.1. Perpustakaan Daerah

Perpustakaan umum tingkat kabupaten/kota merupakan lembaga yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi dan pendidikan bagi seluruh masyarakat tanpa membedakan usia, latar belakang sosial, ekonomi, agama, maupun ras. Sebagai pusat pembelajaran sepanjang hayat, perpustakaan menyediakan ruang inklusif yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai sumber ilmu pengetahuan dan teknologi guna mengembangkan kemampuan diri dan memperluas wawasan. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola dan penyedia berbagai informasi, perpustakaan memegang peran penting dalam mendukung proses pendidikan formal dan nonformal, mendorong kegiatan penelitian, serta memperkuat daya saing masyarakat melalui peningkatan literasi. Lebih dari sekadar tempat penyimpanan koleksi, perpustakaan juga berfungsi sebagai ruang interaksi sosial dan budaya yang mendorong pertukaran gagasan di antara anggota masyarakat (Yudisman, 2020).

Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan memegang peranan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai lembaga keilmuan, perpustakaan berfungsi untuk membangun ekosistem literasi yang mendukung kemajuan intelektual,

pengembangan karakter, dan pembentukan masyarakat yang kritis, kreatif, serta berdaya saing global. Dengan keberadaannya, perpustakaan menjadi salah satu pilar utama yang menopang visi pendidikan nasional untuk menciptakan generasi yang unggul dan berintegritas, sekaligus memperkuat identitas dan daya tahan budaya bangsa di tengah arus globalisasi (Satriadi, 2021).

Dalam mewujudkan peran perpustakaan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, dibutuhkan layanan yang mampu menjangkau seluruh masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Perpustakaan tidak hanya cukup hadir dalam bentuk bangunan tetap, tetapi juga perlu berinovasi agar lebih dekat dengan masyarakat yang belum terlayani. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan perpustakaan yang dapat berpindah-pindah atau berjalan, yang dirancang untuk membawa bahan bacaan langsung ke masyarakat yang belum memiliki akses ke perpustakaan umum.

Perpustakaan keliling merupakan layanan perpustakaan yang dirancang untuk memperluas jangkauan akses masyarakat terhadap bacaan dan informasi, khususnya bagi kelompok yang tinggal di daerah terpencil atau wilayah yang tidak terlayani oleh perpustakaan tetap. Layanan ini umumnya menggunakan kendaraan bermotor, seperti mobil atau bus, yang dimodifikasi dan dilengkapi dengan berbagai koleksi bahan pustaka, mulai dari buku, majalah, hingga media pendukung lainnya yang dapat digunakan oleh berbagai kelompok usia dan latar belakang. Melalui pendekatan tersebut, perpustakaan keliling berupaya menghadirkan fasilitas literasi bagi masyarakat yang tidak memiliki akses langsung ke perpustakaan umum, termasuk masyarakat pedesaan atau komunitas dengan kondisi sosial ekonomi terbatas. Selain mendistribusikan bahan bacaan, perpustakaan keliling juga menjalankan peran strategis dalam membangun budaya literasi, menumbuhkan minat baca, serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengetahuan dalam kehidupan sehari-hari (Ayu, 2023).

Dalam pelaksanaannya, layanan ini tidak hanya melibatkan kunjungan rutin ke lokasi-lokasi tertentu berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, tetapi

juga mengintegrasikan berbagai kegiatan edukatif, seperti program membaca bersama, pelatihan keterampilan, atau penyuluhan berbasis informasi. Selain itu, perpustakaan keliling sering kali bekerja sama dengan masyarakat setempat, pemerintah daerah, sekolah, maupun sektor swasta untuk memastikan keberlanjutan layanan dan pengayaan koleksi. Dengan dukungan tersebut, perpustakaan keliling mampu menjadi agen perubahan sosial yang signifikan, memfasilitasi pemerataan akses pendidikan, memberdayakan komunitas lokal, dan mengurangi kesenjangan informasi antarwilayah. Pada akhirnya, layanan perpustakaan keliling berperan strategis dalam memperkuat misi perpustakaan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat yang inklusif dan berdaya guna untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Agustina & Kaskojo, 2021).

2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Perpustakaan sebagai instansi pemerintah dan layanan publik yang memiliki tugas memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dalam bidang pendidikan, penelitian, dan rekreasi, perlu dilakukan evaluasi agar diketahui tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik (Lestari et al., 2020).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat yang digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan perpustakaan keliling dirasakan oleh masyarakat. Penilaian ini dilakukan secara berkala agar pihak perpustakaan dapat mengetahui aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Bagi masyarakat, hasil dari IKM ini bisa menjadi gambaran tentang seberapa baik pelayanan yang mereka terima dari perpustakaan keliling (Alpionita, 2020).

Penilaian IKM ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang

menetapkan 14 unsur sebagai dasar untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Keempat belas unsur tersebut merupakan komponen minimal yang dinilai relevan, dan dapat dipercaya dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat (Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 2004).

- a. Prosedur pelayanan merujuk pada kemudahan dan kejelasan alur proses yang harus dilalui masyarakat untuk memperoleh suatu layanan. Dalam konteks perpustakaan keliling, prosedur yang sederhana dan mudah dipahami mencerminkan pelayanan yang efisien. Hal ini mencakup kejelasan tahap-tahap peminjaman dan pengembalian buku, cara mendaftar keanggotaan, serta waktu pelayanan. Semakin ringkas dan transparan prosedurnya, maka semakin tinggi kepuasan pengguna.
- b. Persyaratan layanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dalam layanan perpustakaan, syarat meminjam buku seperti identitas siswa, batas waktu peminjaman, atau keanggotaan. Persyaratan yang tidak rumit, konsisten, dan disampaikan secara terbuka akan meningkatkan aksesibilitas layanan dan menghindari kebingungan pengguna.
- c. Kejelasan petugas berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai siapa yang memberikan pelayanan, termasuk nama, jabatan, serta tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui pihak yang berwenang dan dapat dimintai bantuan saat dibutuhkan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi petugas dalam memberikan informasi atau menyelesaikan

- pelayanan dengan baik. Petugas yang kompeten akan memudahkan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan yang diberikan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 - h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 - i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
 - k. Kepastian biaya merujuk pada kejelasan informasi mengenai biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. Ketika biaya layanan sudah ditetapkan secara pasti dan tidak berubah, maka kepercayaan pengguna terhadap layanan akan meningkat.
 - l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu sejauh mana jadwal layanan diinformasikan dan dilaksanakan secara konsisten. Ketepatan jadwal sangat penting agar masyarakat dapat mengatur waktu dan mempersiapkan diri untuk menerima layanan yang diberikan.
 - m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

BAB III

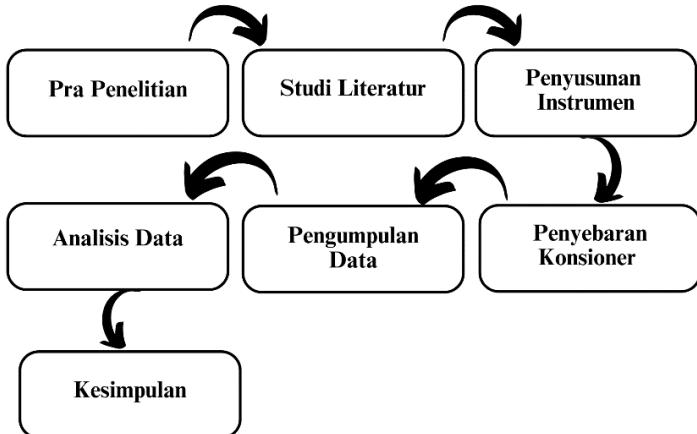
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti sampel maupun populasi, dengan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk angka. Sementara itu, metode penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan status suatu kelompok, objek, kondisi, pemikiran, atau peristiwa pada saat tertentu secara sistematis, faktual, dan akurat. Dengan demikian, penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang memaparkan variabel apa adanya dan didukung oleh data numerik yang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya (Sugiyono, 2022).

3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan serangkaian langkah yang diambil oleh peneliti dalam melaksanakan suatu penelitian. Alur ini mencakup tahapan awal hingga akhir penelitian, mulai dari identifikasi masalah, tujuan, pengumpulan data, analisis, hingga kesimpulan dan saran. Setiap tahapan dalam alur penelitian memiliki peran penting yang saling terkait, di mana identifikasi masalah membantu peneliti memahami isu yang ingin diteliti, sedangkan tujuan memberikan arah yang jelas untuk penelitian tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode yang tepat untuk memastikan informasi yang diperoleh akurat dan relevan (Kamal, 2019). Selanjutnya, analisis data dilakukan untuk menginterpretasikan hasil yang didapat, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang logis. Akhirnya, saran yang diberikan dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya atau untuk praktik di lapangan. Alur penelitian memastikan bahwa proses penelitian dilakukan dengan sistematis dan terstruktur sehingga hasil yang diperoleh dapat valid dan dapat dipertanggungjawabkan



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Sumber: Peneliti, 2025

Berikut penjelasan mengenai alur penelitian yang terdapat pada gambar 3.1

1. Pra-Penelitian

Tahapan pertama dalam penelitian adalah pra penelitian dimana peneliti memulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan ini dapat ditemukan melalui observasi dan wawancara.

2. Studi Literatur

Tahapan kedua studi literatur dilakukan dengan mencari sumber referensi yang relevan dengan topik penelitian yang dimana akan dijadikan referensi dalam penelitian ini.

3. Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen adalah proses merancang alat atau perangkat yang digunakan untuk mengukur atau mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen ini bisa berupa kuesioner, wawancara, atau alat ukur lainnya. Dalam proses ini, peneliti perlu memastikan bahwa instrumen yang dibuat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan memberikan hasil yang konsisten.

4. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner yang telah disusun kepada 98 responden. Adapun responden tersebut meliputi siswa SMA dan SMP. Kuesioner yang disebarluaskan menggunakan skala likert lima point yang

menyatakan satu sebagai sangat tidak setuju dan lima menyatakan sangat setuju.

5. Pengumpulan Data

Dalam tahap ini penulis mengumpulkan dan melihat hasil jawaban responden kuesioner yang telah disebarluaskan sebelumnya, dan data tersebut disatukan ke dalam excel untuk mempermudah pengolahan data

6. Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan beberapa uji diantaranya uji validitas, reliabilitas, mean dan grand mean. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)

7. Kesimpulan

Tahap akhir dari penelitian yaitu berupa kesimpulan, kesimpulan digunakan untuk merangkum serta menjelaskan hasil penelitian secara komprehensif.

3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah, khususnya pada layanan perpustakaan keliling. Waktu penelitian direncanakan berlangsung dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2025

Tabel 3.3 Timeline Penelitian

No	Kegiatan	2025					
		Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Pra Penelitian						
2	Studi Literatur						
3	Penyusunan Instrumen						
4	Penyebaran Kuesioner						
5	Pengumpulan Data						
6	Analisis Data						
7	Kesimpulan						

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, benda, atau tempat yang dijadikan sebagai sasaran penelitian. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan perpustakaan keliling di wilayah Lombok Tengah dan petugas perpustakaan keliling. Objek penelitian ini adalah evaluasi indeks kepuasan masyarakat pada kegiatan perpustakaan keliling yang diukur berdasarkan teori IKM.

3.5 Sumber Data

Dalam konteks penelitian, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk objek, orang, dan tempat. Objek, misalnya, dapat memberikan data melalui observasi langsung, eksperimen, atau pengukuran. Demikian pula, subjek manusia dapat dilakukan melalui wawancara, kuesioner, atau observasi langsung. Selain itu, tempat dapat memberikan wawasan melalui observasi atau melalui dokumentasi informasi yang relevan (Hasanah et al., 2020). Pada penelitian, data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti (data primer) dan data yang diperoleh dari sumber lain (data sekunder).

1. Sumber Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya dikenal sebagai data primer, dan memberikan informasi kepada pengumpul data yang sedang berlangsung selama proyek penelitian berlangsung (Sugiyono, 2022). Sumber data primer adalah individu, kelompok, atau objek yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data selengkap mungkin. Peneliti mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara langsung dengan subjek penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan dan bukan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Data sekunder dapat digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek wilayah yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sekolah yang telah menerima layanan perpustakaan keliling di Lombok Tengah dengan jumlah siswa keseluruhan 5.963 siswa, yang mana angka tersebut didapatkan dari jumlah seluruh sekolah yang pernah menerima layanan oleh perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah, yang berjumlah lima sekolah.

Tabel 3.2 Jumlah Populasi Responden Tiap Sekolah

NO	NAMA SEKOLAH	JUMLAH
1	MTsN 1 Lombok Tengah	2.905
2	MTsN 4 Lombok Tengah	367
3	SMPN 1 Praya	1.016
4	MAN 1 Lombok Tengah	918
5	SMA 2 Praya	757

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih (Sugiyono, 2022). Penentuan sampel penelitian yang ditentukan dalam penelitian adalah sekolah yang telah menerima layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sistematis random sampling* yang dapat dilihat pada tabel 3.2, dimana pada tabel tersebut memberikan penjelasan mengenai populasi dari masing masing sekolah. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. rumus Slovin digunakan untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang ada atau telah diketahui jumlahnya. Sehingga perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut (Fianti, 2021).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3. 1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = margin of error (sebesar 10%)

Berikut rumus slovin di atas, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3. 2)$$

$$n = \frac{5.963}{1 + 5.963 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.963}{1 + 5.963 \times 0,01}$$

$$n = \frac{5963}{1 + 59,63}$$

$$n = 98$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, n= 98. peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 98 responden. Populasi dalam penelitian ini tersebar di setiap sekolah yang mencakup tingkat SMP dan SMA sederajat. Agar sampel yang diperoleh dapat mewakili masing-masing tingkatan secara proporsional, distribusi ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus 3.3.

$$s = \frac{n}{N} \times S \quad (3.3)$$

Keterangan: s = Jumlah sampel setiap unit secara proporsional

S = Jumlah seluruh sampel yang didapat

n = Jumlah masing masing unit populasi

N = Jumlah populasi

Berdasarkan rumus 3.3 didapatkan distribusi sampel setiap sekolah berjumlah seperti tabel 3.3:

Tabel 3.3 Daftar Distribusi Sampel Penelitian
Sumber : (Sugiyono, 2013)

No	Nama Sekolah	Populasi masing masing sekolah	$S = \frac{n}{N} \times S$	Sampel
1	MTsN 1 Lombok Tengah	2.905	$2.905 \div 5.963 \times 98$	48
2	MTsN 4 Lombok Tengah	367	$367 \div 5.963 \times 98$	6
3	SMPN 1 Praya	1.016	$1.016 \div 5.963 \times 98$	17

4	MAN 1 Lombok Tengah	918	$918 \div 5.963 \times 98$	15
5	SMAN 2 Praya	757	$757 \div 5.963 \times 98$	12
TOTAL				98

Ketika akan melakukan penyebaran Kuesioner dengan rincian sebaran sampel sebagaimana yang disebutkan oleh tabel 3.3 Adapun kriteria tertentu yang akan diberikan Kuesioner dengan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Mereka yang telah menerima layanan perpustakaan keliling secara langsung
2. Mereka yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling.

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, instrumen disusun dengan tujuan untuk memperoleh data yang valid dan reliabel guna mengukur variabel yang menjadi fokus penelitian. Adapun daftar pernyataan yang digunakan sebagai bagian dari instrumen telah disusun berdasarkan kajian teori dan studi literatur terkini, sehingga diharapkan mampu menggambarkan kondisi dan karakteristik fenomena yang diteliti secara komprehensif.

Tabel 3.4 Pernyataan Kuesioner Teori IKM
Sumber: (Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 2004)

Indikator	Kode	Pernyataan	ST S (1)	TS (2)	N (3))	S (4))	SS (5))
Prosedur Pelayanan	P1.1	1.Alur prosedur pelayanan perpustakaan keliling mudah dipahami.					
	P1.2	2.Tahapan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku berjalan sesuai dengan prosedur					
Persyaratan Layanan	P2.1	1.Persyaratan untuk meminjam buku sangat mudah dipenuhi.					
	P2.2	2.Informasi mengenai persyaratan layanan disampaikan dengan jelas.					

Indikator	Kode	Pernyataan	ST S (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kejelasan Petugas Pelayanan	P3.1	1.Petugas memperkenalkan prosedur pelayanan dengan baik.					
	P3.2	2.Petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami jika terjadi masalah					
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	P4.1	1.Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu operasional yang ditentukan.					
	P4.2	2.Petugas selalu menjalankan tugasnya secara konsisten.					
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	P5.1	1.Petugas menyelesaikan pelayanan sampai tuntas.					
	P5.2	2.Petugas bertanggung jawab terhadap masalah yang muncul selama layanan.					
Kemampuan Petugas Pelayanan	P6.1	1.Petugas mampu menjawab pertanyaan saya tentang koleksi buku					
	P6.2	2.Petugas memahami tugasnya dengan baik dalam memberikan layanan.					
Kecepatan Pelayanan	P7.1	1.Proses peminjaman buku berlangsung dengan cepat.					
	P7.2	2.Tidak ada antrian panjang saat menggunakan layanan.					
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	P8.1	1.Semua siswa mendapatkan kesempatan yang sama saat meminjam buku					
	P8.2	2.Petugas tidak membeda-bedakan siswa berdasarkan kelas atau latar belakang.					
Kesopanan dan Keramahan Petugas	P9.1	1.Petugas menunjukkan sikap yang ramah kepada semua siswa					
	P9.2	2.Saya merasa dihargai saat berinteraksi dengan petugas.					
Kewajaran Biaya Pelayanan	P10.1	1. Saya tidak pernah dikenakan biaya saat menggunakan layanan perpustakaan keliling					
	P10.2	2. Tidak ada pungutan biaya tersembunyi dalam layanan perpustakaan keliling					
Kepastian Biaya Pelayanan	P11.1	1. Saya mengetahui bahwa semua layanan perpustakaan keliling tidak dikenakan biaya.					

Indikator	Kode	Pernyataan	ST S (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
	P11.2	2. Saya merasa yakin bahwa tidak akan dikenakan biaya dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling.					
Kepastian Jadwal Pelayanan	P12.1	1.Jadwal layanan perpustakaan keliling disampaikan dengan jelas kepada sekolah.					
	P12.2	2. Saya dapat mempersiapkan diri karena tahu jadwal kunjungan layanan					
Kenyamanan Lingkungan	P13.1	1. Sarana prasarana di dalam layanan nyaman digunakan.					
	P13.2	2 Saya merasa betah berada di lingkungan perpustakaan keliling.					
Keamanan Pelayanan	P14.1	1. Saya merasa aman saat menggunakan layanan perpustakaan keliling.					
	P14.2	2. Layanan diberikan di tempat yang aman dan tidak membahayakan siswa					

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Syafrida (2021) merupakan uji coba pertanyaan penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti. Jika hasil tidak valid ada kemungkinan responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang kita ajukan. Setelah target kuesioner disebarluaskan kemudian akan dilakukan uji validitas untuk mendapatkan kebenaran instrumen menggunakan analisis Pearson Product Moment dengan alat bantu software SPSS. Nilai kebenaran dapat dilihat apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid.

Untuk menguji validitas setiap pertanyaan yaitu nilai pada pertanyaan dikorelasikan dengan nilai totalnya. Nilai tiap pertanyaan dinyatakan nilai X dan nilai total dinyatakan sebagai skor Y. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solution) dan teknik analisis Product Moment Correlation, Adapun rumus untuk mengukur uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - \Sigma x\Sigma y}{\sqrt{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \sqrt{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}} \quad (3. 4)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah subjek

X = Nilai tiap it

Y = Nilai total

Σxy = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

Σx^2 = Jumlah dari kuadrat nilai X

Σy^2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y

Σx = Jumlah nilai X

Σy = Jumlah nilai Y

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Syafrida (2021) adalah menguji kekonsistennan jawaban responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi. Uji reliabilitas menggunakan analisis Alpha Cronbach untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan reliabel atau tidak. Apabila nilai hitung $> 0,06$ maka dapat dikatakan reliabel dan apabila nilai hitung $< 0,06$ maka dikatakan tidak reliabel. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS. Rumus yang digunakan untuk mengukurnya adalah dengan rumus *Alpha Cronbach*

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3. 5)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan/pernyataan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian skor total

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan diuji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. Untuk mengukur reliabilitas data dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* sebagai koefisien reliabilitasnya (Syafrida, 2021). Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas

- a) Jika nilai Cronbach Alpha < 0,5 maka kuesioner kurang reliabel
- b) Jika nilai Cronbach Alpha > 0,5 dan mendekati 1 maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian adalah tahap untuk memperoleh data penelitian yang akurat. Teknik penelitian bisa dilakukan dengan berbagai macam cara seperti: a) wawancara, b) angket, c) observasi (Sugiyono, 2022). Tahap dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2022).

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara kepada kepala dinas perpustakaan dan kearsipan Lombok Tengah, terkait program perpustakaan keliling

c. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner menurut Sugiyono (2022) merupakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang akan

diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarluaskan kepada pengguna layanan perpustakaan keliling dan juga petugas perpustakaan keliling.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran penelitian yaitu *skala Likert*. Skala Likert adalah sistem penilaian yang digunakan dalam kuesioner. Skala ini merupakan metode yang paling disukai oleh para peneliti survei untuk memahami perspektif responden. (Taluke et al., 2019).

Tabel 3.5 Nilai Skala Likert

Nilai Skala	Preferensi
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

3.9 Analisis Data

Tahap analisis data merupakan langkah penting setelah data berhasil dikumpulkan. Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan metode deskriptif, dengan perhitungan rata-rata (*mean*) dan rata-rata keseluruhan (*grand mean*). Untuk lebih jelasnya, berikut adalah langkah-langkah dalam proses analisis data tersebut:

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N} \quad (3. 6)$$

Keterangan:

x = rata rata hitung / mean

$\sum x$ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah responden

Contoh :

Perhitungan dalam mean untuk salah satu pertanyaan dari kuesioner yang diisi 98 mahasiswa dalam sampel ini:

1. Contoh pernyataan: Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling
2. Hasil jawaban:
 - a) STS (Sangat Tidak Setuju) : 22

- b) TS (Tidak Setuju) : 18
- c) N (Netral) : 35
- d) S (Setuju) : 13
- e) SS (Sangat Setuju) : 10

3. Hasil penghitungan jawaban responden:

Responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) = $22 \times 1 = 22$

Responden yang menjawab tidak setuju (TS) = $18 \times 2 = 36$

Responden yang menjawab netral (R) = $35 \times 3 = 105$

Responden yang menjawab setuju (S) = $13 \times 4 = 52$

Responden yang menjawab sangat setuju (SS) = $10 \times 5 = 50$

Total skor = $22 + 36 + 105 + 52 + 50 = 265$

4. Rumus *Mean*

$$\begin{aligned} \text{Mean } x &= \frac{\sum x}{N} \\ \text{Mean } x &= \frac{265}{98} \\ \text{Mean } x &= 2,7 \end{aligned} \quad (3. 7)$$

Berdasarkan tabel perhitungan menggunakan rumus mean, diketahui hasilnya adalah 2,7, maka dapat disimpulkan dalam kategori CUKUP. Sesuai dengan rentang skala penilaian pada tabel 3.6

Tabel 3.6 Penilaian (Sugiyono, 2022)

No	Skor	Kategori
1	4,24 – 5	Sangat Puas
2	3,43 – 4,23	Puas
3	2,62 – 3,42	Cukup Puas
4	1,81 – 2,61	Tidak Puas
5	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan tabel 3.6 semakin besar persentasenya maka tingkat kepuasannya juga akan semakin tinggi dan jika semakin kecil persentasenya maka tingkat kepuasan akan semakin rendah (Zulvia et al., 2022)

Setelah memperoleh nilai rata-rata dari setiap pernyataan, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data menggunakan rumus grand mean untuk menghitung nilai rata-rata keseluruhan data. Berikut adalah rumus untuk grand mean (Sugiyono, 2022).

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \quad (3. 8)$$

contoh hasil:

- a. Program mendapat nilai akhir grand mean sebesar 3,82
- b. Menganalisis mendapat nilai akhir grand mean sebesar 3,87
- c. Menghadapi mendapat nilai akhir grand mean sebesar 3,83
- d. Mengembangkan mendapat nilai akhir grand mean sebesar 3,90
- e. Perkembangan mendapat nilai akhir grand mean sebesar 3,92

Penyelesaian:

$$x = \frac{\text{Program} + \text{Menganalisis} + \text{Menghadapi} + \text{Mengembangkan} + \text{Perkembangan}}{n}$$

$$x = \frac{3,82 + 3,87 + 3,83 + 3,90 + 3,92}{5}$$

$$x = 3,868 \text{ dibulatkan menjadi } 3,8$$

Hasil penghitungan menggunakan rumus grand mean, diketahui memiliki hasil nilai 3,8, jadi dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden menyatakan puas. Sesuai dengan tabel penilaian yang terdapat pada tabel 3.6

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

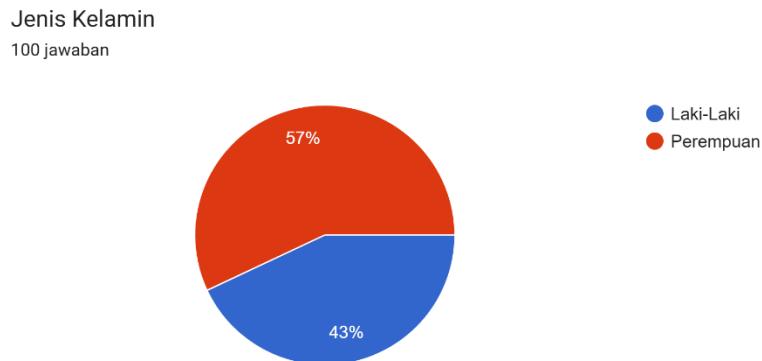
4.1 Hasil Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah. Peneliti menyebarluaskan kuesioner kepada 98 responden yang terdiri dari siswa SMP dan SMA yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Pengumpulan data dilakukan pada bulan April hingga Juli 2025 sesuai dengan jadwal penelitian. Tingkat kepuasan pengguna diukur menggunakan 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan informasi, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan diagram yang menggambarkan tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Lombok Tengah.

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Responden pada penelitian ini merupakan pengguna Perpustakaan Keliling Kabupaten Lombok Tengah. Berdasarkan pengambilan data yang dilakukan peneliti dari siswa/siswi dari lima sekolah yang ada di Kabupaten Lombok Tengah diketahui jumlah pengguna layanan perpustakaan keliling berjumlah 5.965 pengguna. Berdasarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada 100 orang pengguna dapat diketahui jenis kelamin, dan usia dari responden. Penggolongan identitas responden dilakukan untuk mengetahui gambaran responden, yang menjadi objek penelitian secara akurat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sistematis random sampling* (Sugiyono, 2022). Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian digunakan rumus Slovin. Gambaran umum responden pada penelitian ini sebagai berikut:

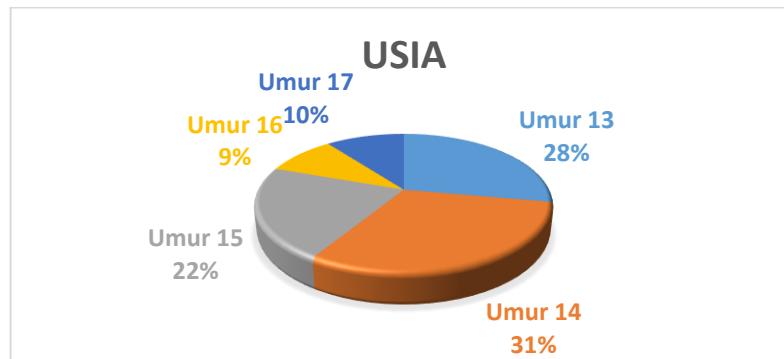
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4.1 dapat terlihat bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 43 orang dengan persentase 43%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 57%. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin tersebut merupakan kondisi yang didominasi oleh kaum perempuan.

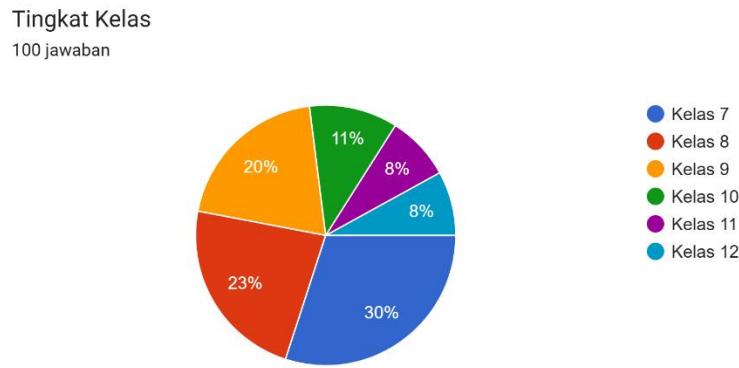
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.2 dapat terlihat bahwa usia responden terbanyak yaitu pada usia dengan umur 17 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase 34%, kemudian responden berusia 16 tahun sebanyak 19%, usia 13 tahun sebesar 17%, usia 15 tahun sebesar 12%, serta usia 14 dan 18 tahun masing-masing sebesar 9%.

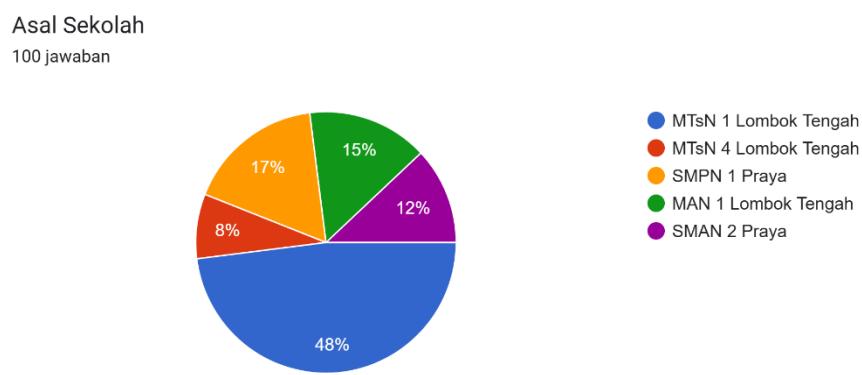
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Kelas



Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan persentase jumlah responden berdasarkan tingkat kelas dari total 100 orang yang mengisi kuesioner. Dari data tersebut, terlihat siswa kelas 7 adalah yang paling banyak dalam mengisi kuesioner, yaitu sebanyak 30%. Sementara itu, siswa kelas 9 berjumlah 20% responden. Selanjutnya, siswa kelas 8 berjumlah 23%, kelas 10 sebanyak 11%, dan yang paling sedikit berasal dari kelas 11 dan 12 dengan persentase 8%. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelas 7.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Sekolah



Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan persentase asal sekolah dari 100 responden yang ikut dalam penelitian. Dari data yang ditampilkan,

menunjukan responden berasal dari MTsN 1 Lombok Tengah, yaitu sebanyak 48%. Disusul oleh SMPN 1 Praya sebanyak 17%, MAN 1 Lombok Tengah sebanyak 15%, SMAN 2 Praya sebanyak 12%, dan yang paling sedikit berasal dari MTsN 4 Lombok Tengah sebesar 8%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah siswa dari MTsN 1 Lombok Tengah, sedangkan partisipasi paling sedikit berasal dari MTsN 4 Lombok Tengah. Informasi ini penting untuk mengetahui persebaran asal sekolah responden, sehingga hasil penelitian nantinya bisa mencerminkan pendapat dari berbagai jenis dan jenjang sekolah di Kabupaten Lombok Tengah.

4.1.2 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bahwa pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner adalah valid (benar). Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan SPSS versi 25 for windows dengan jumlah 30 responden dengan nilai signifikansi sebesar 5%. Sehingga nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0,361. suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (Afifah Aulia Zayrin et al., 2025). Berikut merupakan hasil uji validitas penelitian pada setiap butir pernyataan seperti pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen.

Indikator	Item	Korelasi		Keterangan
		Rhitung	Rtabel	
Prosedur Pelayanan	P1.1	0,714	0,361	Valid
	P1.2	0,689	0,361	Valid
Persyaratan Layanan	P2.1	0,523	0,361	Valid
	P2.2	0,782	0,361	Valid
Kejelasan Petugas Pelayanan	P3.1	0,670	0,361	Valid
	P3.2	0,738	0,361	Valid
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	P4.1	0,764	0,361	Valid
	P4.2	0,714	0,361	Valid
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	P5.1	0,633	0,361	Valid
	P5.2	0,535	0,361	Valid
Kemampuan Petugas Pelayanan	P6.1	0,706	0,361	Valid
	P6.2	0,717	0,361	Valid
Kecepatan Pelayanan	P7.1	0,679	0,361	Valid
	P7.2	0,793	0,361	Valid
	P8.1	0,653	0,361	Valid

Indikator	Item	Korelasi		Keterangan
		Rhitung	Rtabel	
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	P8.2	0,616	0,361	Valid
Kesopanan dan Keramahan Petugas	P9.1	0,738	0,361	Valid
	P9.2	0,711	0,361	Valid
Kewajaran Biaya Pelayanan	P10.1	0,546	0,361	Valid
	P10.2	0,593	0,361	Valid
Kepastian Biaya Pelayanan	P11.1	0,770	0,361	Valid
	P11.2	0,806	0,361	Valid
Kepastian Jadwal Pelayanan	P12.1	0,616	0,361	Valid
	P12.2	0,764	0,361	Valid
Kenyamanan Lingkungan	P13.1	0,714	0,361	Valid
	P13.2	0,712	0,361	Valid
Kemanan Pelayanan	P14.1	0,579	0,361	Valid
	P14.2	0,614	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa semua butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner adalah valid, karena nilai dari masing-masing pertanyaan didapat r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Sehingga kuesioner yang telah dibuat dapat disebarluaskan kepada seluruh responden.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner yang berperan sebagai indikator variabel dalam penelitian. Sebuah kuesioner dinyatakan reliable apabila jawaban responden terhadap pertanyaan yang sama menunjukkan konsistensi dari waktu ke waktu (Anggraini et al., 2022). Berikut hasil dari uji reliabilitas terlihat pada tabel 4.2.

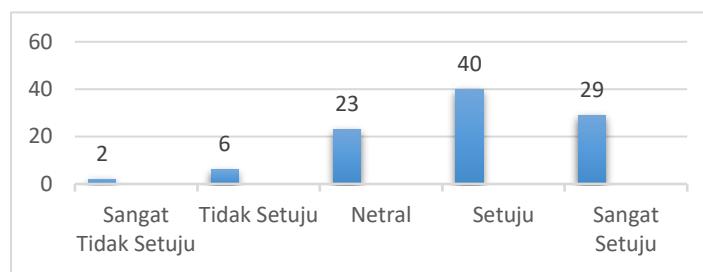
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling	0,868	28	Reliable

Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* dengan 28 butir yaitu sebesar 0,868. Dengan demikian, data dapat dikatakan reliabel, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,868 > 0,361$.

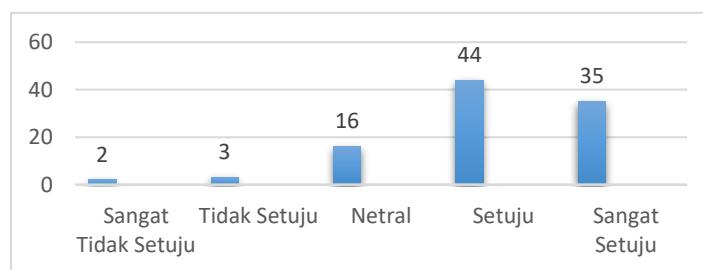
4.1.3 Hasil Indikator pernyataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sub bab ini akan memaparkan lebih mendalam mengenai hasil penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah, pada sub ini akan memamparkan 28 pernyataan dengan Skala likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju Hingga Sangat Setuju). Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar diagram berikut:



Gambar 4. 5 Hasil Pernyataan 1.1

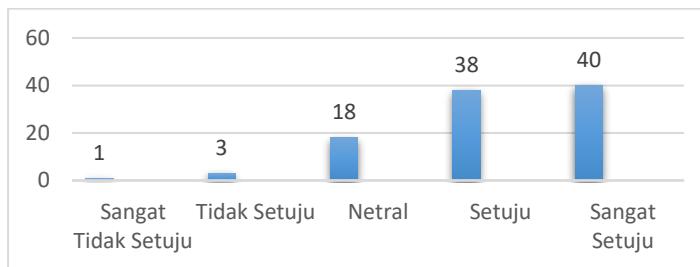
Berdasarkan gambar 4.5 alur prosedur pelayanan pada perpustakaan keliling diketahui bahwa terdapat 2 responden (2%) yang memilih sangat tidak setuju, 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (23%) menyatakan netral, 40 responden (40%) menyatakan setuju dan 29 responden (29%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa prosedur layanan pada pernyataan satu, perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (92%).



Gambar 4. 6 Hasil pernyataan 1.2

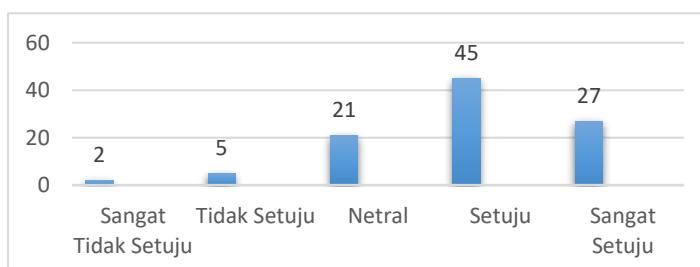
Berdasarkan gambar 4.6 saya merasa tahapan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku berjalan sesuai dengan prosedur hasil dari pernyataan

ini dapat diketahui bahwa 2 responden (2%) yang memilih sangat tidak setuju, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan netral, 44 responden (44%) menyatakan setuju dan 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan dua pada indikator prosedur pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%).



Gambar 4. 7 Hasil Pernyataan 2. 1

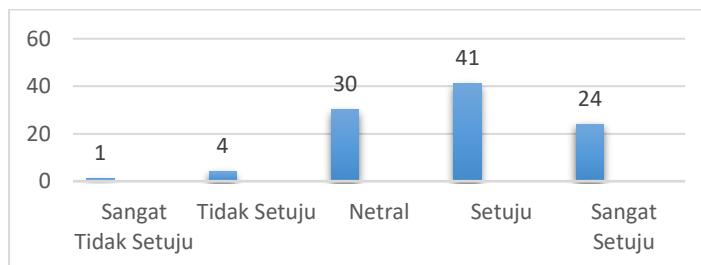
Berdasarkan gambar 4.7 saya merasa persyaratan untuk meminjam buku sangat mudah dipenuhi. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (18%) menyatakan netral, 38 responden (38%) menyatakan setuju dan 40 responden (40%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan tiga pada indikator persyaratan layanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (96%).



Gambar 4.8 Hasil Pernyataan 2.2

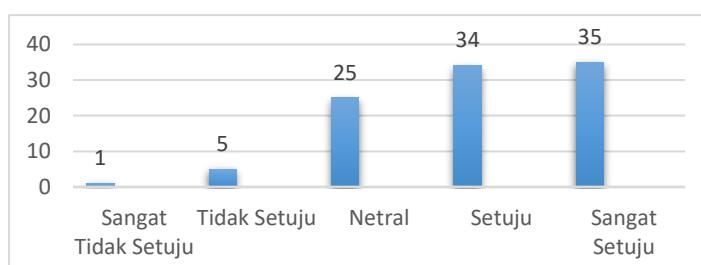
Berdasarkan gambar 4.8 saya merasa informasi mengenai persyaratan layanan disampaikan dengan jelas. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui

bahwa 2 responden (2%) yang memilih sangat tidak setuju, 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, 21 responden (21%) menyatakan netral, 45 responden (45%) menyatakan setuju dan 27 responden (27%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan empat pada indikator persyaratan layanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (93%).



Gambar 4. 9 Hasil Pernyataan 3.1

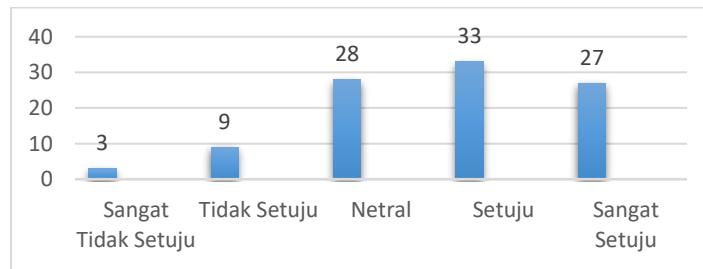
Berdasarkan gambar 4.9 saya merasa petugas memperkenalkan prosedur pelayanan dengan baik. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 30 responden (30%) menyatakan netral, 41 responden (41%) menyatakan setuju dan 24 responden (24%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan lima pada indikator kejelasan petugas layanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%)



Gambar 4.10 Hasil Pernyataan 3.2

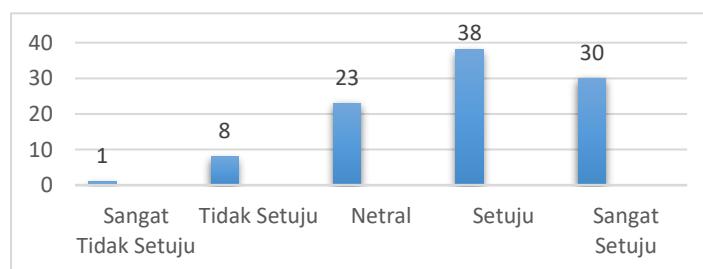
Berdasarkan gambar 4.10 saya merasa petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami jika terjadi masalah. Hasil dari pernyataan ini dapat dilihat bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 5

responden (5%) menyatakan tidak setuju, 25 responden (30%) menyatakan netral, 34 responden (34%) menyatakan setuju dan 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan enam pada indikator kejelasan petugas layanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (94%)



Gambar 4.11 Hasil Pernyataan 4.1

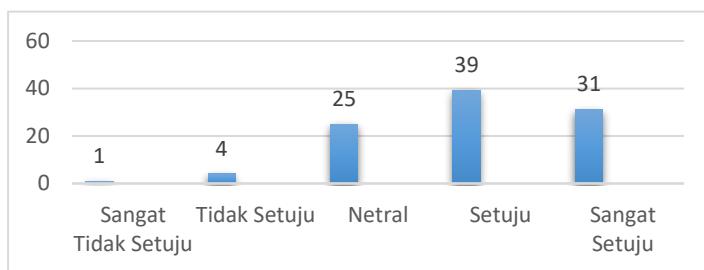
Berdasarkan gambar 4.11 saya merasa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu operasional yang ditentukan. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 3 responden (3%) yang memilih sangat tidak setuju, 9 responden (9%) menyatakan tidak setuju, 28 responden (28%) menyatakan netral, 33 responden (33%) menyatakan setuju dan 27 responden (27%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan tujuh pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (88%)



Gambar 4. 12 Hasil Pernyataan 4.2

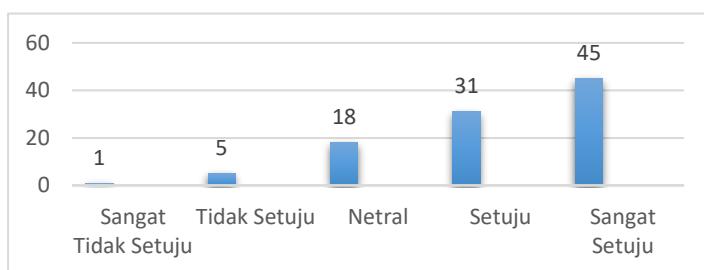
Berdasarkan gambar 4.12 saya merasa Petugas selalu menjalankan tugasnya secara konsisten. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1

responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, 23 responden (23%) menyatakan netral, 38 responden (38%) menyatakan setuju dan 30 responden (30%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedelapan pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (91%)



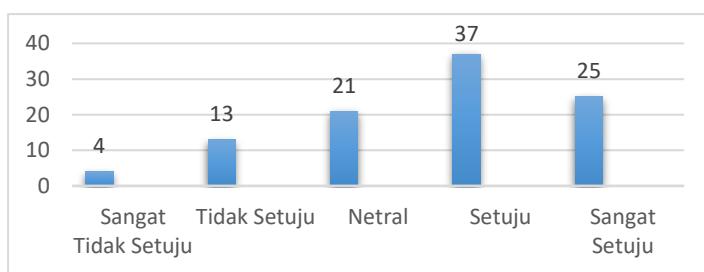
Gambar 4.13 Hasil Pernyataan 5.1

Berdasarkan gambar 4.13 saya merasa Petugas menyelesaikan pelayanan sampai tuntas. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 25 responden (25%) menyatakan netral, 39 responden (39%) menyatakan setuju dan 31 responden (31%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kesembilan pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%)



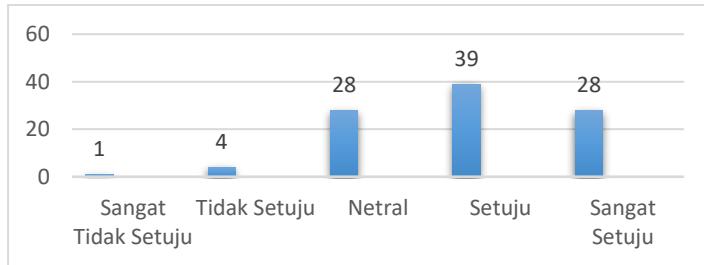
Gambar 4.14 Hasil Pernyataan 5.2

Berdasarkan gambar 4.14 saya merasa petugas bertanggung jawab terhadap masalah yang muncul selama layanan. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (18%) menyatakan netral, 31 responden (31%) menyatakan setuju dan 45 responden (45%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kesepuluh pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (94%)



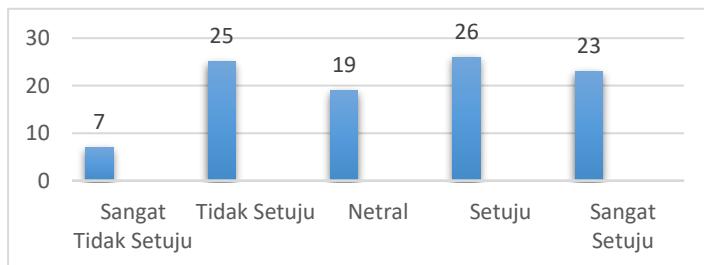
Gambar 4.15 Hasil Pernyataan 6.1

Berdasarkan gambar 4.15 saya merasa petugas mampu menjawab pertanyaan saya tentang koleksi buku. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 4 responden (4%) yang memilih sangat tidak setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, 21 responden (21%) menyatakan netral, 37 responden (37%) menyatakan setuju dan 25 responden (25%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kesebelas pada indikator kemampuan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (83%).



Gambar 4.16 Hasil Pernyataan 6.2

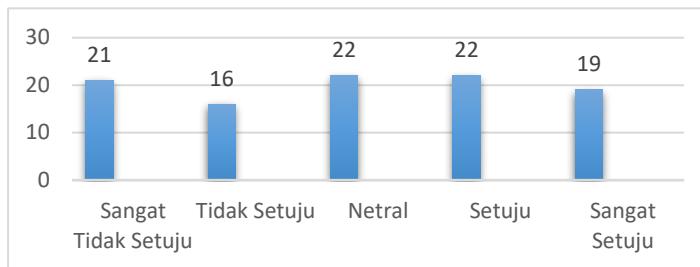
Berdasarkan gambar 4.16 saya merasa petugas memahami tugasnya dengan baik dalam memberikan layanan. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 28 responden (28%) menyatakan netral, 39 responden (39%) menyatakan setuju dan 28 responden (28%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan keduabelas pada indikator kemampuan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%)



Gambar 4.17 Hasil Pernyataan 7.1

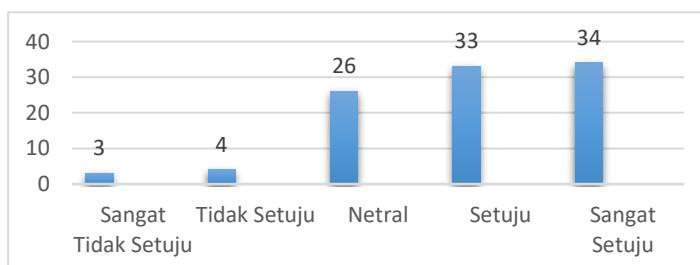
Berdasarkan gambar 4.17 saya merasa proses peminjaman buku berlangsung dengan cepat. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 7 responden (7%) yang memilih sangat tidak setuju, 25 responden (25%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (19%) menyatakan netral, 26 responden (26%) menyatakan setuju dan 23 responden (23%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan ketiga belas pada indikator kecepatan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat

dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (68%).



Gambar 4.18 Hasil Pernyataan 7.2

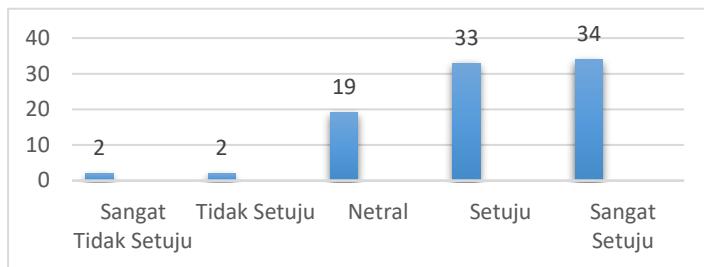
Berdasarkan gambar 4.18 saya merasa tidak ada antrian panjang saat menggunakan layanan. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 21 responden (21%) yang memilih sangat tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan tidak setuju, 22 responden (22%) menyatakan netral, 19 responden (19%) menyatakan setuju dan 23 responden (23%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa pernyataan keempat belas pada indikator kecepatan petugas pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (63%)



Gambar 4.19 Hasil Pernyataan 8.1

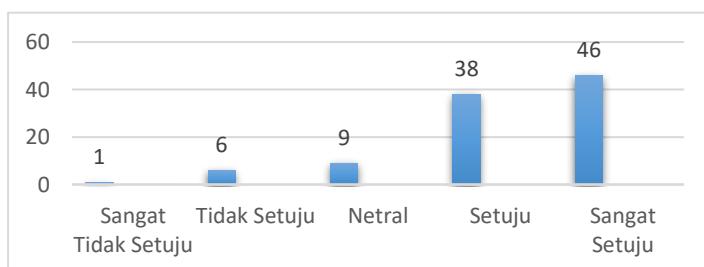
Berdasarkan gambar 4.19 saya merasa semua siswa mendapatkan kesempatan yang sama saat meminjam buku. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 26 responden (26%) menyatakan netral, 33 responden (33%) menyatakan setuju dan 34 responden (34%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa

pernyataan kelima belas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (93%)



Gambar 4.20 Hasil Pernyataan 8.2

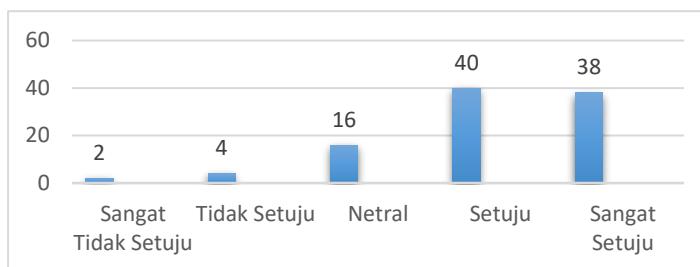
Berdasarkan gambar 4.20 saya merasa petugas tidak membedakan siswa berdasarkan kelas atau latar belakang. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 2 responden (2%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 19 responden (19%) menyatakan netral, 33 responden (33%) menyatakan setuju dan 34 responden (44%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan keenam belas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (93%).



Gambar 4.21 Hasil Pernyataan 9.1

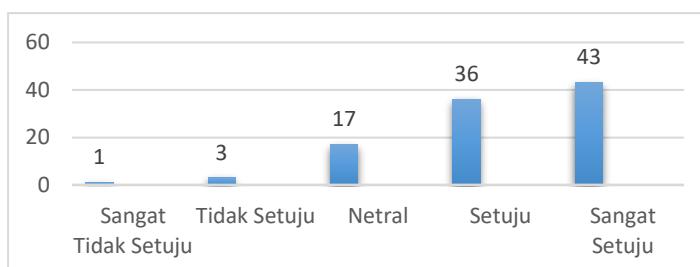
Berdasarkan gambar 4.21 saya merasa petugas menunjukkan sikap yang ramah kepada semua siswa. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju, 9 responden (9%) menyatakan netral, 38 responden

(38%) menyatakan setuju dan 46 responden (46%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan ketujuh belas pada indikator kesopanan dan keramahan petugas perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (93%)



Gambar 4.22 Hasil Pernyataan 9.2

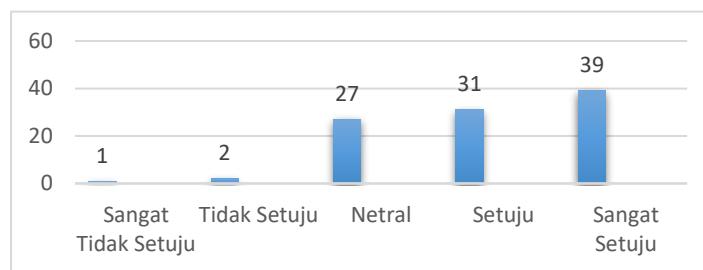
Berdasarkan gambar 4.22 saya merasa dihargai saat berinteraksi dengan petugas. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 2 responden (2%) yang memilih sangat setuju puas, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan netral, 40 responden (40%) menyatakan setuju dan 38 responden (38%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedelapan belas pada indikator kesopanan dan keramahan petugas perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (94%).



Gambar 4.23 Hasil Pernyataan 10.1

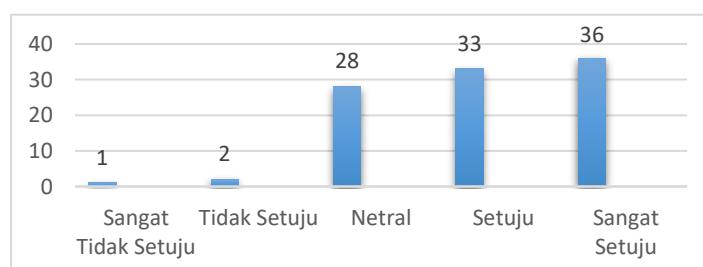
Berdasarkan gambar 4.23 saya tidak pernah dikenakan biaya saat menggunakan layanan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat

diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 17 responden (17%) menyatakan netral, 36 responden (36%) menyatakan setuju dan 38 responden (43%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kesembilan belas pada indikator kewajaran biaya pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (96%).



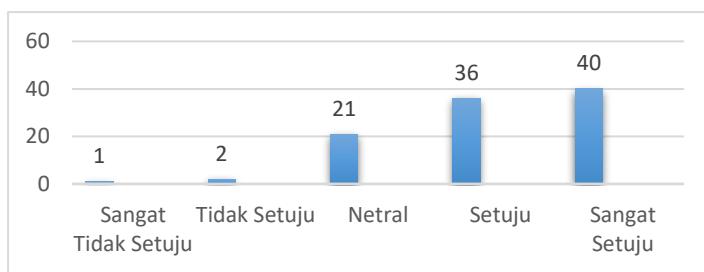
Gambar 4. 24 Hasil Pernyataan 10.2

Berdasarkan gambar 4.24 saya merasa tidak ada pungutan biaya tersembunyi dalam layanan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 27 responden (27%) menyatakan netral, 31 responden (31%) menyatakan setuju dan 39 responden (39%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh pada indikator kewajaran biaya pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (97%).



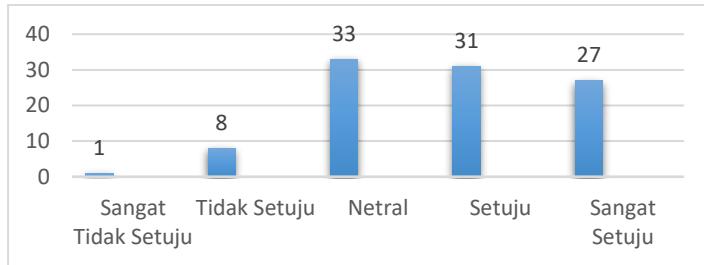
Gambar 4. 25 Hasil Pernyataan 11.1

Berdasarkan gambar 4,25 saya mengetahui bahwa semua layanan perpustakaan keliling tidak dikenakan biaya. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 28 responden (28%) menyatakan netral, 33 responden (33%) menyatakan setuju dan 36 responden (36%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh satu pada indikator kepastian biaya pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (97%).



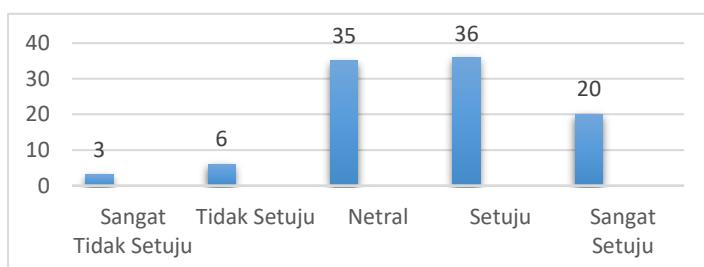
Gambar 4.26 Hasil Pernyataan 11.2

Berdasarkan gambar 4.26 saya merasa yakin bahwa tidak akan dikenakan biaya dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 21 responden (21%) menyatakan netral, 36 responden (36%) menyatakan setuju dan 40 responden (40%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh dua pada indikator kepastian biaya pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (97%).



Gambar 4.27 Hasil Pernyataan 12.1

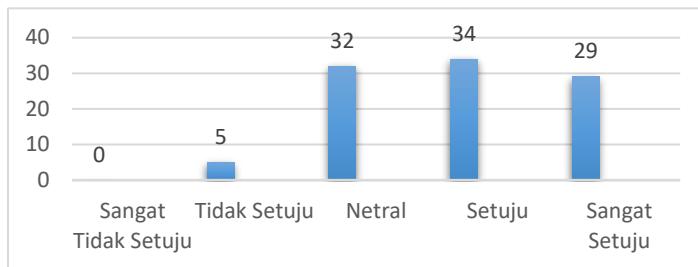
Berdasarkan gambar 4.27 saya merasa jadwal layanan perpustakaan keliling disampaikan dengan jelas kepada sekolah. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, 33 responden (33%) menyatakan netral, 31 responden (31%) menyatakan setuju dan 27 responden (27%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh tiga pada indikator kepastian jadwal pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (91%).



Gambar 4. 28 Hasil Pernyataan 12.2

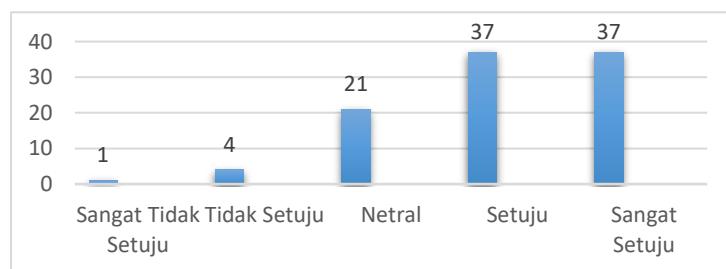
Berdasarkan gambar 4.28 saya dapat mempersiapkan diri karena tahu jadwal kunjungan layanan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju, 35 responden (35%) menyatakan netral, 36 responden (36%) menyatakan setuju dan 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh empat pada indikator kepastian jadwal pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif

oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (91%)



Gambar 4. 29 Hasil Pernyataan 13.1

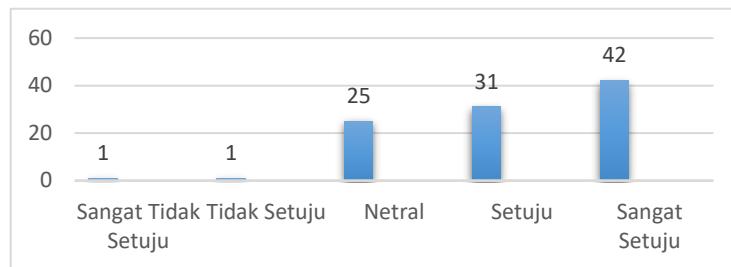
Berdasarkan gambar 4.29 saya merasa sarana prasarana di dalam layanan perpustakaan keliling nyaman digunakan. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 0 responden (0%) yang memilih sangat tidak setuju, 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, 32 responden (32%) menyatakan netral, 34 responden (34%) menyatakan setuju dan 29 responden (29%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh lima pada indikator kenyamanan lingkungan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%).



Gambar 4. 30 Hasil Pernyataan 13.2

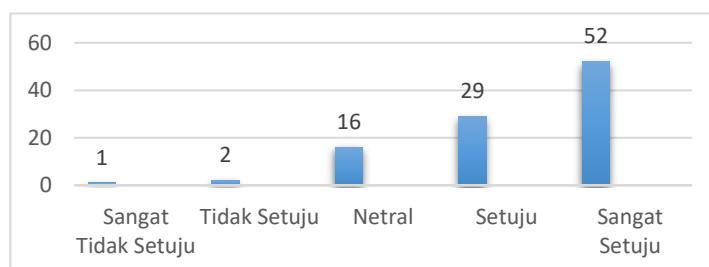
Berdasarkan gambar 4.30 saya merasa betah berada di lingkungan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 4 responden (4%) menyatakan tidak setuju, 21 responden (21%) menyatakan netral, 37 responden (37%) menyatakan setuju dan 37 responden (37%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh enam

pada indikator kenyamanan lingkungan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (95%).



Gambar 4. 31 Hasil Pernyataan 14.1

Berdasarkan gambar 4.31 saya merasa aman saat menggunakan layanan perpustakaan keliling. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, 25 responden (25%) menyatakan netral, 31 responden (31%) menyatakan setuju dan 42 responden (42%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa pernyataan kedua puluh tujuh pada indikator keamanan pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (98%).



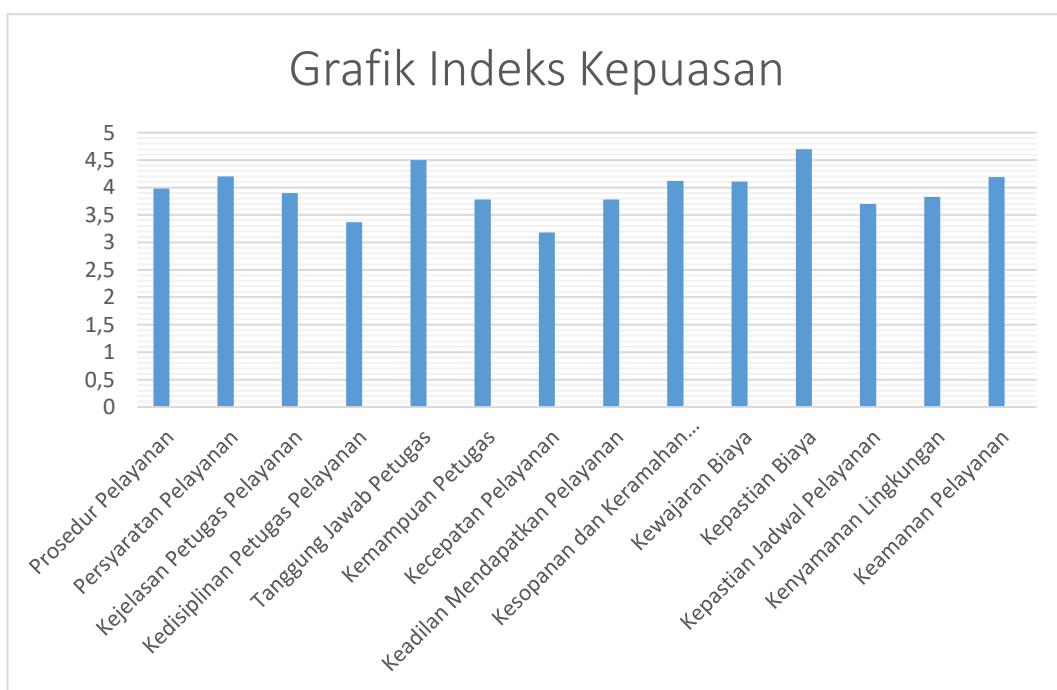
Gambar 4. 32 Hasil Pernyataan 14.2

Berdasarkan gambar 4.32 saya merasa layanan yang diberikan di tempat yang aman dan tidak membahayakan siswa. Hasil dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa 1 responden (1%) yang memilih sangat tidak setuju, 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan netral, 29 responden (29%) menyatakan setuju dan 52 responden (52%)

menyatakan sangat setuju. Berdasarkan temuan ini menunjukan bahwa pernyataan kedua puluh delapan pada indikator keamanan pelayanan perpustakaan keliling telah berjalan dengan cukup baik dan diterima positif oleh pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas responden yang mengisi form diatas skor 3 dengan nilai (97%).

4.1.4 Grafik Indeks Kepuasan

Dalam memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan keempat belas indikator, hasil pengukuran kemudian disajikan dalam bentuk grafik Indeks Kepuasan Masyarakat. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah dalam memahami perbandingan capaian tiap indikator secara lebih jelas dan ringkas sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan keliling dapat diamati secara langsung. Berikut merupakan hasil grafik Dari indeks kepuasan layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan Kabupaten Lombok Tengah.



Gambar 4. 33 Grafik Indeks Kepuasan.

4.1.5 Hasil Perhitungan Mean

Data yang telah didapatkan dari menyebarluaskan kuesioner kemudian dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap butir pernyataan serta memberikan kriteria sesuai dengan tabel penilaian menurut (Sugiyono, 2022). yang menjelaskan bahwa data yang memiliki rentang nilai 1,00-1,80 masuk ke dalam kriteria sangat rendah, rentang nilai 1,81- 2,61 adalah kriteria rendah, rentang nilai 1,62-3,42 masuk ke dalam kriteria sedang, rentang nilai 3,43-4,23 merupakan kriteria tinggi, dan rentang nilai 4,24-5,00 masuk ke dalam kriteria tinggi. Adapun hasil perhitungannya, dipaparkan melalui tabel 4.3

Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Mean

Indikator	No	Jawaban					Total	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5			
Prosedur pelayanan	1	2	6	23	40	29	388	3,88	Puas
	2	2	3	16	44	35	407	4,07	Puas
Persyaratan Pelayanan	1	1	3	18	38	40	413	4,13	Puas
	2	2	5	21	45	27	390	3,9	Cukup Puas
Kejelasan petugas pelayanan	1	1	4	30	41	24	383	3,83	Puas
	2	1	5	25	34	35	397	3,97	Puas
Kedisiplinan petugas pelayanan	1	3	9	28	33	27	372	3,72	Puas
	2	1	8	23	38	30	302	3,02	Cukup Puas
Tanggung jawab petugas pelayanan	1	1	4	25	39	31	395	3,95	Puas
	2	1	5	18	31	45	414	4,14	Puas
Kemampuan petugas pelayanan	1	4	13	21	37	25	366	3,66	Puas
	2	1	4	28	39	28	389	3,89	Puas
Kecepatan pelayanan	1	7	25	19	26	23	333	3,33	Cukup Puas
	2	21	16	22	22	19	302	3,03	Cukup Puas
Keadilan mendapatkan pelayanan	1	3	4	26	33	34	391	3,91	Puas
	2	2	2	19	33	34	365	3,65	Puas
Kesopanan dan keramahan petugas	1	1	6	9	38	46	422	4,22	Puas
	2	2	4	16	40	38	408	4,02	Puas
Kewajaran biaya pelayanan	1	1	3	17	36	43	417	4,17	Puas
	2	1	2	27	31	39	405	4,05	Puas
Kepastian biaya pelayanan	1	1	2	28	33	36	401	4,01	Puas
	2	1	2	21	36	40	412	4,12	Puas
Kepastian jadwal pelayanan	1	1	8	33	31	27	375	3,75	Puas
	2	3	6	35	36	20	364	3,64	Puas
	1	0	5	23	34	29	360	3,6	Puas

Kenyamanan lingkungan	2	1	4	21	37	37	405	4,05	Puas
Keamanan Pelayanan	1	1	1	25	31	42	412	4,12	Puas
	2	1	2	16	28	52	425	4,25	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan mean pada Tabel 4.3, dari 14 indikator yang terdiri atas 28 pernyataan, diketahui bahwa 4 pernyataan berada pada kategori cukup puas, 23 pernyataan berada pada kategori puas, dan 1 pernyataan berada pada kategori sangat puas, ini menunjukkan bahwa sebagian besar layanan perpustakaan keliling dinilai berada pada kategori puas dengan rentang nilai 3,43–4,23, sementara yang lainnya masih berada pada kategori cukup puas dengan rentang nilai 2,62–3,42, serta hanya satu aspek yang mencapai kategori sangat puas dengan rentang nilai 4,24–5,00. Dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Lombok Tengah mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna layanan perpustakaan keliling.

4.1.6 Hasil Perhitungan *Grand Mean*

Selanjutnya, penulis melakukan perhitungan *grand mean* untuk mengetahui nilai rata-rata pada setiap indikator indeks kepuasan masyarakat. Hasil dari perhitungan tersebut, terdapat pada tabel 4.4 di bawah ini

Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Grand Mean.

INDIKATOR	NO	MEAN	GRAND MEAN	KRITERIA
Prosedur Pelayanan	1	3,88	3,98	Puas
	2	4,07		
Persyaratan Pelayanan	1	4,13	4,02	Puas
	2	3,9		
Kejelasan Petugas Pelayanan	1	3,83	3,90	Puas
	2	3,97		
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	1	3,72	3,37	Cukup Puas
	2	3,02		
	1	3,95	4,05	Puas

INDIKATOR	NO	MEAN	GRAND MEAN	KRITERIA
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2	4,14		
Kemampuan Petugas Pelayanan	1	3,66	3,78	Puas
	2	3,89		
Kecepatan Pelayanan	1	3,33	3,18	Cukup Puas
	2	3,03		
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	1	3,91	3,78	Puas
	2	3,65		
Kesopanan Dan Keramahan Petugas	1	4,22	4,12	Puas
	2	4,02		
Kewajaran Biaya Pelayanan	1	4,17	4,11	Puas
	2	4,05		
Kepastian Biaya Pelayanan	1	4,01	4,7	Puas
	2	4,12		
Kepastian Jadwal Pelayanan	1	3,75	3,70	Puas
	2	3,64		
Kenyamanan Lingkungan	1	3,6	3,83	Puas
	2	4,05		
Keamanan Pelayanan	1	4,12	4,19	Puas
	2	4,25		
Total			3,90	Puas

Berdasarkan Tabel 4.4, nilai rata-rata pada setiap indikator memiliki nilai yang masuk ke dalam kriteria cukup puas yaitu dengan rentang nilai 2,62-3,42, dan kriteria puas dengan rentang nilai 3,43-4,23. Indikator yang masuk ke dalam kriteria cukup puas hanya indikator kedisiplinan petugas pelayanan dan juga kecepatan pelayanan. Sedangkan 12 indikator yang lainnya masuk ke dalam kriteria puas. Indikator-indikator tersebut yaitu prosedur pelayanan,

persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil dari perhitungan ini memberikan gambaran bahwa layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Lombok Tengah sebagian besar sudah memenuhi harapan para pengguna. Meskipun terdapat dua indikator yang perlu diperhatikan, yaitu kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan, nilai yang lebih tinggi pada sebagian besar indikator lainnya menunjukkan bahwa layanan ini sudah dapat dinikmati dengan baik oleh pengguna.

Pada bagian pernyataan 1.1. alur prosedur pelayanan perpustakaan keliling mudah dipahami, yang dimana hasil wawancara terhadap salah satu petugas yang ada disana mengatakan bahwa masih terdapat sejumlah siswa yang kurang memahami alur layanan yang disediakan. Namun demikian, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu siswi berinisial (*AR, 10 Juni 2025*) menunjukkan hal yang berbeda. Siswi tersebut menyatakan bahwa ia memahami alur pelayanan yang diberikan karena petugas perpustakaan keliling telah menyampaikan prosedur layanan secara jelas.

Pada bagian pernyataan 1.2. tahapan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku berjalan sesuai dengan prosedur, yang dimana hasil wawancara terhadap salah satu petugas yang ada disana mengatakan bahwa masih terdapat sejumlah siswa yang kurang memahami alur layanan dari segi peminjaman dan pengembalian buku. Namun demikian, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu siswi berinisial (*BA, 10 Juni 2025*) menunjukkan hal yang berbeda. Siswi tersebut menyatakan bahwa ia memahami alur layanan peminjaman dan pengembalian buku yang dimana informasi mengenai layanan yang diberikan petugas perpustakaan keliling disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti

Pada bagian pernyataan 2.1. Persyaratan untuk meminjam buku sangat mudah dipenuhi, yang dimana hasil wawancara terhadap salah satu petugas

yang ada disana mengatakan bahwa masih terdapat sejumlah siswa yang kurang memahami bagaimana cara untuk melakukan peminjaman buku di perpustakaan keliling. Namun demikian, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu siswa berinisial (*WA, 10 Juni 2025*) menunjukkan hal yang berbeda. Siswa tersebut menyatakan bahwa ia sangat memahami alur persyaratan dalam melakukan peminjaman buku, karena petugas yang ada dilapangan memberikan arahan yang sangat jelas dalam melakukan peminjaman buku.

Pada bagian pernyataan 12. 1. Jadwal layanan perpustakaan keliling disampaikan dengan jelas kepada sekolah, namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas layanan perpustakaan keliling, diketahui bahwa masih banyak siswa yang belum mengetahui jadwal kunjungan perpustakaan keliling. Hal ini terlihat dari perilaku siswa saat hari kunjungan, di mana sebagian besar tidak langsung datang ke perpustakaan keliling atau melakukan peminjaman buku. Sebaliknya, hasil wawancara dengan salah satu siswi yang berinisial (*WE, 10 Juni 2025*) menunjukkan informasi yang berbeda. Siswi tersebut menyatakan bahwa ia mengetahui jadwal kunjungan perpustakaan keliling di sekolahnya, namun memilih untuk menunggu teman-temannya agar bisa meminjam buku secara bersamaan.

Pada bagian pernyataan 12. 2. Saya dapat mempersiapkan diri karena tahu jadwal kunjungan layanan perpustakaan keliling, Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas layanan perpustakaan keliling, diketahui bahwa sebagian siswa belum menunjukkan kesiapan dalam menyambut layanan tersebut. Hal ini diduga karena mereka belum mengetahui secara pasti jadwal kunjungan perpustakaan keliling, sehingga banyak di antara mereka yang terlihat kurang siap saat layanan berlangsung. Sebaliknya, wawancara dengan salah satu siswi yang berinisial (*AA, 10 Juni 2025*) menunjukkan hal yang berbeda. Siswi tersebut menyatakan bahwa dia selalu siap dan merasa antusias setiap kali perpustakaan keliling berkunjung ke sekolah.

4.2 Pembahasan

Setelah pemaparan hasil jawaban pada setiap indikator yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini, selanjutnya akan dijelaskan lebih mendalam dengan mengkorelasikan antara jawaban responden dengan kondisi asli yang dialami oleh siswa/siswi sekolah dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran atau penjelasan yang utuh terkait kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling.

4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhan. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dan karakteristik dan sifat yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan oleh instansi. Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 yang meliputi 14 indikator yang relevan, valid dan reliabel untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik (Santoso & Rosidah, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian, indikator prosedur pelayanan memperoleh nilai grand mean sebesar 3,98, yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa alur prosedur pelayanan pada perpustakaan keliling, seperti peminjaman dan pengembalian buku, sudah jelas dan mudah dipahami. Dengan prosedur yang sederhana terstruktur, dan transparan sangat penting untuk mengurangi kebingungan pengguna serta mempercepat proses pelayanan (Indriyani & Zain, 2023). prosedur yang

sederhana, dapat mengurangi. Oleh karena itu, capaian kategori “puas” pada indikator ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan telah menyediakan tata prosedur yang operasional. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek konsistensi penerapan prosedur pada seluruh titik layanan

Pada indikator persyaratan pelayanan, nilai grand mean sebesar 4,02 menunjukkan bahwa siswa berada pada kategori puas. Temuan ini menegaskan bahwa siswa merasa persyaratan pelayanan perputakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah sudah cukup baik. Namun demikian, pada pernyataan kedua dalam indikator yang sama tentang kejelasan informasi mengenai persyaratan layanan, masih berada pada kategori cukup puas. Kondisi ini membuka peluang bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah untuk melakukan peningkatan guna memastikan semua informasi disampaikan dengan baik dan jelas. Dengan informasi yang lebih jelas, siswa tidak bingung dan dapat mengikuti proses layanan dengan lebih lancar. Temuan ini sejalan dengan pandangan yang menegaskan bahwa persyaratan layanan publik yang sederhana, transparan, dan tidak berbelit mampu meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan suatu layanan (Prasetyo & Nur, 2025). Dengan persyaratan demikian, pengguna dalam hal ini para siswa merasa lebih nyaman serta tidak terbebani oleh proses administratif yang berlebihan.

Untuk indikator kejelasan petugas pelayanan, diperoleh nilai grand mean 3,90 masuk dalam kategori puas, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu menyampaikan informasi dengan cukup jelas dan dipahami oleh siswa. Ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah dinilai mampu menyampaikan informasi dan memberikan penjelasan terkait layanan dengan baik. Temuan ini sejalan dengan (Nafi'ah et al., 2021) kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara ringkas, relevan, dan mudah dipahami dapat memperlancar proses pelayanan serta meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, capaian ini menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan peran komunikatifnya dengan

baik, meskipun masih terdapat ruang penguatan melalui pelatihan penyampaian informasi agar lebih konsisten dan efektif.

Namun, pada indikator kedisiplinan petugas, diperoleh nilai grand mean 3,37, yang termasuk kategori cukup puas dan menjadi nilai terendah. Hal ini mencerminkan bahwa terdapat kendala terkait ketepatan waktu kehadiran petugas dalam memenuhi jadwal pelayanan Perpustakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah. Temuan di lapangan sebelumnya juga menunjukkan adanya siswa yang menunggu layanan karena kedatangan petugas tidak selalu sesuai jadwal. Kondisi ini diperkuat oleh pandangan (Andry et al., 2022), Kondisi keterlambatan layanan dapat mengurangi kesiapan siswa yang sudah menunggu, sehingga diperlukan perbaikan manajemen waktu agar pelayanan lebih cepat, efisien, dan berkualitas. Oleh karena itu, meskipun masih berada pada kategori “cukup puas”, indikator ini mencerminkan aspek penting yang perlu diperbaiki melalui penguatan koordinasi, penetapan standar waktu kedatangan, dan pemantauan jadwal agar persepsi pengguna dapat meningkat ke kategori puas.

Indikator tanggung jawab petugas mendapat respons positif dengan nilai grand mean 4,05 yang termasuk kategori puas, Temuan ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan keliling Kabupaten Lombok tengah dinilai mampu menyelesaikan tugas dari awal hingga akhir dengan baik serta sigap menangani keluhan pengguna. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Shafyra et al., 2024), yang menyatakan bahwa Tanggung jawab petugas memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna karena mencerminkan profesionalisme lembaga. Dengan demikian, capaian ini menunjukkan bahwa aspek pertanggungjawaban dalam layanan perpustakaan keliling telah terlaksana dengan baik dan layak untuk dipertahankan.

Pada indikator kemampuan petugas pelayanan dinilai memiliki kompetensi yang cukup profesional. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai grand mean 3,78 yang termasuk kategori puas, menunjukkan bahwa petugas perpustakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah dinilai memiliki kompetensi yang cukup memadai dalam menjalankan layanan. Temuan pada bagian hasil juga mengindikasikan bahwa responden merasakan petugas mampu

memahami prosedur layanan, mengoperasikan fasilitas perpustakaan keliling, serta membantu pengguna yang membutuhkan bimbingan Kondisi ini sejalan dengan (Indriyani & Masruri, 2024) yang menyatakan bahwa kapasitas kompetensi petugas merupakan faktor inti dalam menciptakan kualitas layanan yang efektif. Meskipun sudah berada pada kategori puas, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala, terutama di bidang komunikasi dan literasi digital, masih dimungkinkan untuk memperkuat kualitas layanan secara menyeluruh.

Indikator kecepatan pelayanan memperoleh nilai grand mean 3,18 dan masuk kategori cukup puas, menandakan bahwa proses pelayanan belum berjalan secepat yang diharapkan oleh pengguna. Pada bagian hasil telah dijelaskan bahwa sejumlah siswa masih harus menunggu lama ketika ingin meminjam buku, yang berarti durasi pelayanan masih menjadi kendala. Kecepatan pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kenyamanan dan persepsi kualitas layanan. Menurut (Zahra & Asmara, 2025), kecepatan pelayanan adalah kunci dalam kepuasan pengguna karena layanan yang cepat dapat menurunkan tingkat kejemuhan dan meningkatkan efektivitas waktu. Dengan demikian, meskipun sudah berfungsi, diperlukan evaluasi terhadap alur pelaksanaan atau penambahan petugas di jam sibuk untuk mempercepat proses layanan.

Indikator keadilan memperoleh nilai grand mean 3,78 dalam kategori puas, menunjukkan bahwa pengguna memandang layanan perpustakaan keliling telah diberikan kepada semua siswa secara setara tanpa membedakan status, kelas, atau kelompok tertentu. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa memiliki kesempatan yang sama dalam meminjam buku atau mengakses informasi. Menurut (Sa'aban et al., 2022) Prinsip keadilan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik karena memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat memperoleh akses yang seimbang terhadap manfaat layanan. Dengan demikian, indikator ini menunjukkan bahwa mekanisme akses layanan telah berjalan secara.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai grand mean sebesar 4,12 yang termasuk dalam kategori puas, dan menjadi salah satu

aspek dengan skor tinggi, hasil ini menunjukkan mayoritas responden merasa diperlakukan dengan baik, dihargai, serta disambut dengan sikap positif selama berinteraksi dengan petugas perpustakaan keliling. Sikap ramah ini penting karena menciptakan suasana psikologis yang nyaman saat menggunakan layanan. Menurut (Phasa & Hadithya, 2024), sikap sopan dan ramah petugas merupakan faktor emosional yang dapat meningkatkan kedekatan antara penyedia layanan dengan pengguna dan berdampak langsung pada kepuasan.

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan diperoleh nilai grand mean 4,11 yang masuk kategori puas, menunjukkan bahwa pengguna menilai layanan perpustakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah tidak membebani secara finansial yang dimana ketika siswa melakukan pembuatan kartu anggota, peminjaman buku dan pengembalian buku yang terlambat tidak akan dikenakan denda dalam melakukan peminjaman. Temuan sebelumnya juga menyebutkan bahwa layanan ini diberikan secara gratis sehingga siswa dapat mengakses buku dan informasi tanpa hambatan biaya. Hal ini sejalan dengan (Azzahra et al., 2024) yang menyatakan bahwa layanan publik berbasis edukasi idealnya mengurangi hambatan ekonomi agar memperluas akses literasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan layanan tanpa pungutan menjadi faktor pendorong meningkatnya jumlah pengguna dan persepsi positif terhadap manfaat perpustakaan keliling.

Indikator kepastian biaya pelayanan memperoleh nilai grand mean 4,07 dan berada dalam kategori puas, menunjukkan bahwa tidak terdapat biaya tersembunyi atau perubahan biaya dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling yang dimana dapat membungkungkan pengguna. Mayoritas responden merasa yakin bahwa seluruh proses layanan berlangsung transparan tanpa penagihan tambahan di kemudian hari. Menurut (Astika T, 2023), transparansi biaya merupakan bagian dari tanggung jawab pelayanan publik yang berperan dalam membangun kepercayaan serta citra positif terhadap penyelenggara layanan. Dengan demikian, aspek ini telah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu faktor yang memperkuat psikologis pengguna.

Indikator kepastian jadwal pelayanan memperoleh nilai grand mean 3,70 dan termasuk dalam kategori puas, yang menunjukkan bahwa pengguna

mengetahui jadwal layanan perpustakaan keliling dan dapat menyesuaikan waktu mereka. Selain itu, data sebelumnya juga menunjukkan bahwa meskipun pada beberapa kasus jadwal mengalami keterlambatan, mayoritas responden tetap menilai bahwa informasi mengenai jadwal telah disampaikan dengan jelas. Menurut (Agustina & Adi, 2021) kepastian jadwal merupakan elemen penting untuk efektivitas pelayanan karena dapat mempengaruhi kesiapan penerima layanan dalam berpartisipasi. Dengan demikian, meskipun indikator ini telah berada dalam kategori memuaskan, penegasan ulang jadwal dan konsistensi kehadiran petugas masih dapat memperkuat persepsi positif pengguna.

Indikator kenyamanan lingkungan memperoleh nilai grand mean sebesar 3,83 yang termasuk kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pada perpustakaan keliling Kabupaten Lombok Tengah dari segi fisik kendaraan perpustakaan, penataan buku, dan tempat baca dinilai cukup nyaman untuk digunakan oleh siswa. Menurut (Dewi Astuti et al., 2025) kualitas penataan lingkungan sangat berperan dalam membentuk pengalaman pelayanan karena ruang yang rapi dan tertata dapat meningkatkan fokus dan kenyamanan pengguna. Dengan demikian, kondisi ini menandakan bahwa aspek kenyamanan telah berjalan baik.

Indikator keamanan pelayanan memperoleh nilai grand mean sebesar 4,19 dan menjadi indikator dengan salah satu nilai tertinggi dalam kategori puas. Data pada hasil kuesioner menunjukkan mayoritas responden merasa aman selama proses penggunaan layanan perpustakaan keliling, baik dari sisi lingkungan fisik maupun interaksi dengan petugas, termasuk bebas dari risiko yang membahayakan siswa. Menurut (Ratmono, 2020) rasa aman merupakan fondasi dalam keberlanjutan penggunaan layanan publik karena tanpa hadirnya rasa aman, kualitas aspek lain tidak akan memberi pengaruh signifikan pada kepuasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggara mampu menyediakan layanan yang tidak hanya informatif tetapi juga memperhatikan perlindungan terhadap pengguna.

Secara keseluruhan penelitian mengenai layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Lombok Tengah, tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan

berada pada kategori “puas” dengan nilai rata-rata 3,90. Menurut tabel penilaian 3.6 (Sugiyono, 2022), angka tersebut masuk ke dalam kriteria yang tinggi. artinya hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan, khususnya kepada pelajar SMP dan SMA, telah sesuai dengan harapan pengguna. Sebagian besar dari empat belas indikator penilaian, seperti prosedur, kejelasan informasi, kesopanan petugas, dan kenyamanan lingkungan, mendapatkan skor yang baik dalam arti pengguna layanan perpustakaan keliling merasa puas dengan layanan yang diberikan.

4.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, pelayanan publik dipandang sebagai sebuah amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, keadilan, serta memberi manfaat bagi orang lain. Setiap pelayanan yang diberikan, sekecil apa pun, bernilai ibadah apabila diniatkan untuk kebaikan dan dilakukan dengan ikhlas. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah SWT pada QS. Al-Zalzalah ayat 7:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يُبَرَّهُ
Qur'an 19: 71

Artinya: Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.

Dalam ayat ini, Allah SWT. menjelaskan balasan amal masing-masing, di mana barang siapa beramal baik walaupun hanya seberat atom niscaya akan diterima balasannya, dan begitu pula yang beramal jahat walaupun hanya seberat atom akan merasakan balasannya (Kemenag, 2025). Ayat tersebut menunjukkan bahwa setiap amal baik, bahkan yang sangat kecil sekalipun, tidak akan luput dari perhitungan Allah. Jika dikaitkan dengan pelayanan perpustakaan keliling, maka setiap tindakan petugas, seperti memberikan penjelasan yang jelas, bersikap ramah, hadir sesuai jadwal, melayani dengan adil tanpa membedakan siswa, hingga menjaga kenyamanan dan keamanan pengguna, merupakan bentuk kebaikan yang bernilai amal shalih. Walaupun mungkin terlihat sederhana, namun dari sisi pengguna layanan, sikap-sikap ini

memberikan dampak besar terhadap kepuasan mereka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan keliling.

Ayat diatas juga menegaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik, termasuk dalam bidang literasi dan pendidikan melalui perpustakaan keliling, merupakan amal mulia yang mendatangkan keberkahan. Jika dilihat dari indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), nilai-nilai Islam sangat selaras dengan prinsip pelayanan publik. Misalnya, indikator prosedur yang jelas dan sederhana mencerminkan prinsip kemudahan dalam Islam, indikator kesopanan dan keramahan petugas sejalan dengan ajaran akhlak mulia dalam berinteraksi, indikator keadilan dalam pelayanan sesuai dengan perintah Allah untuk berlaku adil kepada semua manusia, sementara indikator kedisiplinan waktu relevan dengan tuntunan Islam untuk menepati janji dan menjaga amanah.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling tidak hanya menunjukkan keberhasilan teknis dalam manajemen layanan, tetapi juga menjadi bukti penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanan publik. Setiap pelayanan yang baik kepada masyarakat, selain meningkatkan kualitas literasi dan kepuasan pengguna, juga bernilai ibadah yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Zalzalah ayat 7. Oleh karena itu, pelayanan perpustakaan keliling diharapkan tidak hanya dilihat dari sisi administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan amal shalih dan kebermanfaatan yang luas bagi umat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di sekolah Kabupaten Lombok Tengah, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah telah berjalan dengan baik serta mendapatkan hasil yang puas dari siswa SMP dan SMA sebagai pengguna utama. dari 14 indikator yang ada pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mayoritas indikator berada pada kategori puas, sementara satu indikator yaitu keamanan pelayanan berada pada kategori sangat puas dengan tingkat yang paling tinggi. Indikator persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan berada pada kategori cukup puas, yang mencerminkan nilai paling rendah di antara seluruh indikator.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan lebih lanjut, baik bagi instansi terkait maupun penelitian selanjutnya:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah disarankan untuk melakukan perbaikan layanan, khususnya pada indikator kecepatan pelayanan dan persyaratan layanan yang saat ini masih berada pada katagori cukup puas. Peningkatan kecepatan pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti menambah jumlah petugas pada jam kegiatan pelayanan agar antrian peminjaman tidak menumpuk selain itu pihak perpustakaan dapat memberikan kompensasi bahan bacaan seperti komik agar siswa yang menunggu tidak merasa bosan. Sedangkan pada indikator persyaratan pelayanan, disarankan agar persyaratan layanan dijelaskan dengan lebih jelas melalui penyampaian informasi yang sederhana dan mudah dipahami. Penyampaian informasi tersebut

dapat dilakukan melalui media seperti poster, papan informasi, atau melalui penjelasan langsung dari petugas pada setiap kunjungan

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan yang berbeda untuk memperoleh sudut pandang yang lebih lengkap, salah satunya dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdiri dari sembilan unsur. Yang dimana metode SKM lebih ringkas tetapi mencakup aspek penting seperti persepsi, harapan, dan kesenjangan layanan, serta dapat mengukur kepuasan dari sisi kinerja dan tingkat kepentingan menurut pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A., Wildan, W., Baehaqi, B., & Hakim, M. (2023). Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. (*Jpap Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan*), 7(1), 31–40.
- Afifah Aulia Zayrin, Hayatun Nupus, Khalista Khansa Maizia, Siska Marsela, Rully Hidayatullah, & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780–789.
- Agustina, S., & Adi, K. (2021). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 47(4), 124–134.
- Agustina, S., & Kaskojo, A. (2021). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember*, 47(4), 124–134.
- Alpionita, I. A. (2020). Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang Nurmalina , Intan Annezah Alpionita Diatur Dalam Keputusan Menteri Pen- Dayagunaan Aparatur Negara Nomor : Dari Pelayanan Perpustakaan . Mendapatkan. *Jurnal.Uijkt.Ac.Id*, 56–64.
- Andry, H., Zulkifli, Z., & Joti, R. (2022). Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 240–248.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Jurnal Basicedu. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Ashari, D. V. (2021). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Perpustakaan Bppt Jakarta*. 3(3), 1–10.
- Astika T. (2023). Paradigm: Journal Of Multidisciplinary Research And Innovation. *Paradigm: Journal Of Multidisciplinary Research And Innovation*, 1(02), 97–102.
- Ayu, Y. F. (2023). Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(2), 64–70.
- Azzahra, D., Lusiana, E., & Anwar, R. K. (2024). Inisiatif Perpustakaan Umum Kabupaten Tasikmalaya Dalam Menjangkau Pemustaka Dengan Layanan Perpustakaan Keliling. *Jurnal Educatio Fkip Unma*, 10(4), 1169–1176.
- Dewi Astuti, Rakhmanita, R., & Sumaiyah Fitrian Dini. (2025). Interior Desain Untuk Meningkatkan Kenyamanan Dan Aksesibilitas Pada Penataan Ruang Perpustakaan Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Teknik*, 4(1), 62–73.

- Fianti, D. A. (2021). Efektivitas Penggunaan Modul Sistem Utilitas Bangunan Gedung (Subg) Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas Xi Smk Negeri 2 Depok. *Jurnal Pendidikan Teknik Sipil*, 3(2), 192–201.
- Hasanah, H., Nugraheni, P., & Purwoko, R. Y. (2020). Analisis Kendala Penerapan Pendekatan Saintifik Dalam Pembelajaran Barisan Dan Deret Geometri. *Kreano, Jurnal Matematika Kreatif-Inovatif*, 11(1), 16–26.
- Indriyani, M., & Zain, L. (2023). Inovasi Layanan Drive Thru “Peminjaman Dan Pengembalian Buku” Di Balai Layanan Perpustakaan Dpad Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tibannadaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 129.
- Kamal, M. (2019). Research And Development (R & D) Bahan Ajar Bahasa Arab Berbasis Tadribat / Drill. *Jurnal Al-Afkar*, Vii(2), 1–22.
- Kemenag. (2025). *Tafsir Kemenag*.
- Lestari, E. A., Hanoem, M., & Puspitarini, R. C. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Di Perpustakaan Umum Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 2(1), 45–48.
- Maharani, N. S., & Hardjati, S. (2025). *Penerapan Paradigma Whole Of Government Dalam Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo*. 3, 346–359.
- Manangin, Y., Mozin, S. Y., & Tohopi, R. (2024). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Pegawai Perpustakaan Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo*. 2, 29–48.
- Nafi’ah, B. A., Salsabila, S. I., Khikmawati, L., & Christy, S. A. (2021). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kotawaringin Timur. *Journal Publicuho*, 4(2), 400–410.
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 7 (2004).
- Phasa, A. V., & Hadithya, R. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 13(2), 145.
- Prasetyo, N., & Nur, F. (2025). Optimalisasi Informasi Teknologi Untuk Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital. *Journal Evaluasi*, 9(1), 127–141.
- Purnawati, N. K. S., & Sujana, I. N. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Uptd. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 146.
- Ratmono, D. (2020). Kajian Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan Terhadap Layanan Perpustakaan Ombudsman Ri Tahun 2019-2020. *Visi Pustaka*, 22(1), 73–83.

- Sa'aban, A. M., Suarman Sudarsa, A., Subagdja, O., Administrasi Publik, M., Pascasarjana, S., & Djuanda, U. (2022). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 5, 2715–2499.
- Santoso, P. S., & Rosidah, H. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 1(1), 11–20.
- Satriadi, D. (2021). Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Pustaka Di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran ...*, 1–8.
- Shafyra, S., Aunalal, Z. I., & Nunumete, L. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 229–238.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi(Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Suhendani, S. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika Dan Kawasan Strategis Nuklir Batan. *Media Pustakawan*, 28(3), 190–203.
- Syafrida, H. (2021). *Metodologi Penelitian. Kbm Indonesia*.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.
- Vantiola, M. S., Kedoh, L. N., & Mustafa, I. (2024). *Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Sikka Sebagai Sarana Pelayanan Publik*. 4(1).
- Wulandari, S., Tupan, T., & Maha, R. N. (2023). Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Periset Terhadap Layanan Perpustakaan Badan Riset Dan Inovasi Nasional Tahun 2022. *Daluang: Journal Of Library And Information Science*, 3(1), 33–46.
- Yudisman, S. N. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Publik Dari Perspektif Teori Sosial Public Sphere Jurgen Habermas. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawan*, 2(2), 157–172.
- Zahra, F., & Asmara, R. (2025). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pustaka Ai (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, 5(1), 64–70.
- Zulvia, P., Haryanto, N. D., & Buana, A. A. P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi Di Kompas.Com. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 26(2), 81–94.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi



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

Malang, 17 September 2024

Nomor : B-295.O/FST.01/TL.00/09/2024

Lampiran :-

Hal : Izin Observasi

Yth. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
 JL. Ahmad Yani No.2, Praya, Kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas mata kuliah Seminar proposal mahasiswa jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan nama - nama sebagai berikut :

NIM	Nama	Dosen Pembimbing
210607110067	Alfian Kurniawan	ACH, NIZAM RIFQI,M.A.
		ACH, NIZAM RIFQI,M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan observasi di DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 17 September 2024 - Selesai.

Demikian permohonan ini, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Malang, 17 September 2024

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Lampiran 2. Surat Balasan Observasi

PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Ahmad Yani No. 02 Praya Kode Pos : 83511
Laman : <http://perpusda.loktengkab.go.id> ; pcell : dispusarsipkabteng@gmail.com

17 September 2024

Nomor	:	000.4.6.3/ Vsl /Dispus-Arsip/2024
Sifat	:	Biasa
Lampiran	:	-
Perihal	:	Izin Observasi

Yth. Dekan Fakultas Sain dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
 Malang
 Cq. Wakil Dekan Bidang Akademik.
 di tempat

*Bismillahirrahmaanirrahim.
 Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Sehubungan dengan surat saudara tertanggal 17 september 2024 No.B-
 295.O/FST.01/TL.00/09/2024 prihal izin observasi mahasiswa :

NIM	NAMA	DOSEN PEMBIMBING
2106071100667	ALFIAN KURNIAWAN	ACH.NIZAM RIFQI, M.A

maka kami memberikan ijin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan observasi di
 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah pada tanggal 17
 September 2024 sampai dengan selesai.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KEPALA DINAS,



PEMERINTAH KABUPATEN
 LOMBOK TENGAH
 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
 Drs. H. LALU MULIAWAN, MM
 NIP. 19870511 199702 1 003

Lampiran 3. 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-120.O/FST.01/TL.00/07/2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah
 Jl. Ahmad Yani No.2, Praya, Kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat

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

Nama : ALFIAN KURNIAWAN
 NIM : 210607110067
 Judul Penelitian : EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
 PERPUSTAKAAN KELILING DI SEKOLAH KABUPATEN LOMBOK
 TENGAH
 Dosen Pembimbing : ACH. NIZAM RIFQI, M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk
 melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah dengan
 waktu pelaksanaan pada tanggal 24 Juni 2025 sampai dengan 25 Juli 2025.

Malang, 08 Juli 2025
 a.n Dekan

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Ahmad Yani No. 02 Praya Kode Pos : 83511
Laman : <http://perpusda.loboktengahkab.go.id> ; pcell : disparsipkabloteng@gmail.com

12 Juli 2025

Nomor : 000.4.6.3/ 14-A /Dispus-Arsip/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Sain dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
 Malang
 Cc. Wakil Dekan Bidang Akademik.
 di tempat

Bismillahirrahmaanirrahim.
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan surat saudara tertanggal 8 Juli 2025 No.B-120.O/FST.01/TL.00/09/2025 prihal permohonan Penelitian mahasiswa :

NIM	NAMA	DOSEN PEMBIMBING
2106071100667	ALFIAN KURNIAWAN	ACH.NIZAM RIFQI, M.A

maka kami memberikan ijin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah pada tanggal 24 Juni sampai dengan 25 Juli 2025.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KEPALA DINAS,

 DR. H. LALU MULIAWAN, MM
 NIP 19670511 199702 1 003

Lampiran 5. Kuesioner

The screenshot shows a mobile browser displaying a Google Forms survey. The title of the survey is "Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling di Sekolah Kabupaten Lombok Tengah". Below the title, there is a paragraph of text from the author introducing themselves and the purpose of the research. The text reads:

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Perkenalkan saya Alfian Kurniawan mahasiswa
program studi Perpustakaan dan Sains Informasi
fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya,
saya bermaksud untuk melakukan penelitian yang
berjudul "*EVALUASI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN KELILING DI SEKOLAH
KABUPATEN LOMBOK TENGAH*".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya
mengharapkan kesediaan saudara/i untuk
menjawab beberapa pertanyaan kuesioner ini.
Seluruh identitas responden dijamin
kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk
kepentingan penelitian. Atas perhatian dan
kesediaan saudara/i saya ucapkan terimakasih

alfiankurniawan2424@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

19.29

R 0 4G 48

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki
 Perempuan

Umur *

Jawaban Anda

Asal Sekolah *

MTsN 1 Lombok Tengah
 MTsN 4 Lombok Tengah
 SMPN 1 Praya
 MAN 1 Lombok Tengah
 SMAN 2 Praya

Tingkat Kelas *

Kelas 7
 Kelas 8



19.29

N 0 48

NISTRUKSI PENGISIAN KUESIONER

Berikan penilaian Anda untuk setiap pernyataan berdasarkan pengalaman anda dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling dengan menggunakan skala penilaian dari 1 hingga 5:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

(Atau sebaliknya menyesuaikan pertanyaan)

PERLU DIPERHATIKAN

- Semakin kecil angka yang Anda pilih, menunjukkan bahwa Anda semakin tidak setuju
- Semakin besar angka yang Anda pilih, menunjukkan bahwa Anda semakin setuju

Saya merasa alur prosedur pelayanan perpustakaan keliling mudah dipahami. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

?



19.29 

Saya merasa tahapan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku berjalan sesuai dengan prosedur. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa persyaratan untuk meminjam buku sangat mudah dipenuhi. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



19.30 

Saya merasa informasi mengenai persyaratan layanan disampaikan dengan jelas.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa petugas memperkenalkan * prosedur pelayanan dengan baik.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.30 

Saya merasa petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami jika terjadi masalah. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu operasional yang ditentukan. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.30

Sangat Setuju

Saya merasa Petugas selalu menjalankan tugasnya secara konsisten. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa Petugas menyelesaikan pelayanan sampai tuntas *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

?



19.30 

Saya merasa petugas bertanggung jawab terhadap masalah yang muncul selama layanan. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa petugas mampu menjawab pertanyaan saya tentang koleksi buku. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



19.30

48

Saya merasa petugas memahami tugasnya dengan baik dalam memberikan layanan. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa proses peminjaman buku berlangsung dengan cepat. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.30

docs.google.com/forms/d/e/

Saya merasa tidak ada antrian panjang saat * menggunakan layanan.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa semua siswa mendapatkan * kesempatan yang sama saat meminjam buku.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

?

42

?

19.30 

Saya merasa petugas tidak membedakan siswa berdasarkan kelas atau latar belakang. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa petugas menunjukkan sikap yang ramah kepada semua siswa. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.31 

Saya merasa dihargai saat berinteraksi dengan petugas. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya tidak pernah dikenakan biaya saat menggunakan layanan perpustakaan keliling. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.31 

Saya merasa tidak ada pungutan biaya *
tersembunyi dalam layanan perpustakaan
keliling.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya mengetahui bahwa semua layanan *
perpustakaan keliling tidak dikenakan biaya.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.31 

Saya merasa yakin bahwa tidak akan dikenakan biaya dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa jadwal layanan perpustakaan keliling disampaikan dengan jelas kepada sekolah. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju



19.31

N ☰ ⚡ 4G 48%

Saya dapat mempersiapkan diri karena tahu *
jadwal kunjungan layanan perpustakaan
keliling

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa sarana prasarana di dalam *
layanan perpustakaan keliling nyaman
digunakan.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.31 

Saya merasa betah berada di lingkungan perpustakaan keliling. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa aman saat menggunakan layanan perpustakaan keliling. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

19.32

N ☰ ⚡ ⚡ 48

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa layanan yang diberikan di tempat yang aman dan tidak membahayakan siswa. *

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Lampiran 6. Hasil Validitas & Reliabilitas

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P01	Pearson Correlation	1	,728**	,435*	,688**	,557**	,561**
	Sig. (2-tailed)		,000	,015	,000	,001	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	,728**	1	,375*	,584**	,555**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000		,038	,001	,001	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	,435*	,375*	1	,305	,325	,198
	Sig. (2-tailed)	,015	,038		,095	,075	,286
	N	31	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	,688**	,584**	,305	1	,542**	,555**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,095		,002	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	,557**	,555**	,325	,542**	1	,645**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,075	,002		,000
	N	31	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	,561**	,613**	,198	,555**	,645**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,286	,001	,000	
	N	31	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	,542**	,413*	,595**	,608**	,508**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,002	,021	,000	,000	,004	,006
	N	31	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	,671**	,561**	,438*	,630**	,244	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,014	,000	,186	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	,595**	,720**	,276	,542**	,488**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,134	,002	,005	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	,213	,093	,339	,403*	,307	,152
	Sig. (2-tailed)	,249	,619	,062	,025	,093	,414
	N	31	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	,791**	,584**	,327	,598**	,440*	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,073	,000	,013	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	,414*	,439*	,129	,639**	,535**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,021	,014	,489	,000	,002	,002
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P01	Pearson Correlation	,542**	,671**	,595**	,213	,791**	,414*
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,249	,000	,021
	N	31	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	,413*	,561**	,720**	,093	,584**	,439*
	Sig. (2-tailed)	,021	,001	,000	,619	,001	,014
	N	31	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	,595**	,438*	,276	,339	,327	,129
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,134	,062	,073	,489
	N	31	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	,608**	,630**	,542**	,403*	,598**	,639**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,025	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	,508**	,244	,488**	,307	,440*	,535**
	Sig. (2-tailed)	,004	,186	,005	,093	,013	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	,480**	,575**	,835**	,152	,628**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,000	,414	,000	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	1	,611**	,468**	,687**	,495**	,591**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,000	,005	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	,611**	1	,634**	,488**	,638**	,361*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,000	,046
	N	31	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	,468**	,634**	1	,025	,661**	,419*
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,895	,000	,019
	N	31	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	,687**	,488**	,025	1	,114	,490**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,895		,540	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	,495**	,638**	,661**	,114	1	,515**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,540		,003
	N	31	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	,591**	,361*	,419*	,490**	,515**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,046	,019	,005	,003	
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P01	Pearson Correlation	,466**	,455*	,219	,308	,559**	,277
	Sig. (2-tailed)	,008	,010	,237	,091	,001	,132
	N	31	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	,339	,536**	,264	,582**	,654**	,358*
	Sig. (2-tailed)	,062	,002	,151	,001	,000	,048
	N	31	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	,231	,253	,342	,046	,222	,418*
	Sig. (2-tailed)	,211	,169	,059	,807	,231	,019
	N	31	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	,615**	,735**	,489**	,420*	,531**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,019	,002	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	,490**	,343	,512**	,592**	,464**	,405*
	Sig. (2-tailed)	,005	,059	,003	,000	,009	,024
	N	31	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	,528**	,539**	,373*	,707**	,595**	,446*
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,039	,000	,000	,012
	N	31	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	,448*	,556**	,379*	,196	,335	,594**
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,036	,290	,066	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	,330	,688**	,193	,278	,660**	,573**
	Sig. (2-tailed)	,069	,000	,299	,130	,000	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	,312	,493**	,121	,492**	,503**	,405*
	Sig. (2-tailed)	,088	,005	,518	,005	,004	,024
	N	31	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	,387*	,458**	,379*	,023	,301	,471**
	Sig. (2-tailed)	,032	,010	,036	,901	,100	,007
	N	31	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	,538**	,498**	,168	,347	,560**	,303
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	,365	,056	,001	,097
	N	31	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	,500**	,558**	,488**	,400*	,309	,488**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,005	,026	,090	,005
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P19	P20	P21	P22	P23	P24
P01	Pearson Correlation	,508**	,362*	,507**	,577**	,257	,531**
	Sig. (2-tailed)	,004	,045	,004	,001	,163	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	,354	,318	,568**	,659**	,200	,440*
	Sig. (2-tailed)	,051	,081	,001	,000	,280	,013
	N	31	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	,438*	,373*	,509**	,416*	,242	,186
	Sig. (2-tailed)	,014	,039	,003	,020	,190	,316
	N	31	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	,250	,431*	,555**	,683**	,299	,615**
	Sig. (2-tailed)	,175	,015	,001	,000	,102	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	,249	,287	,367*	,787**	,411*	,299
	Sig. (2-tailed)	,176	,117	,042	,000	,022	,103
	N	31	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	,258	,257	,581**	,643**	,445*	,461**
	Sig. (2-tailed)	,161	,164	,001	,000	,012	,009
	N	31	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	,382*	,376*	,663**	,653**	,505**	,495**
	Sig. (2-tailed)	,034	,037	,000	,000	,004	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	,314	,305	,504**	,401*	,289	,670**
	Sig. (2-tailed)	,086	,095	,004	,025	,115	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	,249	,251	,603**	,498**	,263	,378*
	Sig. (2-tailed)	,176	,174	,000	,004	,152	,036
	N	31	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	,154	,155	,289	,368*	,346	,426*
	Sig. (2-tailed)	,409	,406	,115	,042	,057	,017
	N	31	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	,607**	,483**	,632**	,546**	,313	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,001	,086	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	,428*	,554**	,589**	,700**	,254	,472**
	Sig. (2-tailed)	,016	,001	,000	,000	,169	,007
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P25	P26	P27	P28	TOTAL
P01	Pearson Correlation	,470**	,335	,394*	,343	,714**
	Sig. (2-tailed)	,008	,065	,028	,059	,000
	N	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	,309	,310	,320	,360*	,689**
	Sig. (2-tailed)	,090	,090	,079	,047	,000
	N	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	,317	,257	,486**	,656**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,082	,163	,006	,000	,003
	N	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	,484**	,580**	,221	,363*	,782**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,232	,045	,000
	N	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	,583**	,350	,481**	,162	,670**
	Sig. (2-tailed)	,001	,053	,006	,384	,000
	N	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	,445*	,484**	,378*	,259	,738**
	Sig. (2-tailed)	,012	,006	,036	,160	,000
	N	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	,539**	,484**	,458**	,608**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,002	,006	,009	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	,395*	,422*	,327	,459**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,028	,018	,073	,009	,000
	N	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	,257	,308	,243	,203	,633**
	Sig. (2-tailed)	,163	,092	,189	,274	,000
	N	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	,499**	,521**	,527**	,573**	,535**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,002	,001	,002
	N	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	,352	,281	,339	,309	,706**
	Sig. (2-tailed)	,052	,126	,062	,091	,000
	N	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	,475**	,588**	,377*	,428*	,717**
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,037	,016	,000
	N	31	31	31	31	31

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P13	Pearson Correlation	,466**	,339	,231	,615**	,490**	,528**
	Sig. (2-tailed)	,008	,062	,211	,000	,005	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	,455*	,536**	,253	,735**	,343	,539**
	Sig. (2-tailed)	,010	,002	,169	,000	,059	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	,219	,264	,342	,489**	,512**	,373*
	Sig. (2-tailed)	,237	,151	,059	,005	,003	,039
	N	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	,308	,582**	,046	,420*	,592**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,091	,001	,807	,019	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	,559**	,654**	,222	,531**	,464**	,595**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,231	,002	,009	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	,277	,358*	,418*	,549**	,405*	,446*
	Sig. (2-tailed)	,132	,048	,019	,001	,024	,012
	N	31	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	,508**	,354	,438*	,250	,249	,258
	Sig. (2-tailed)	,004	,051	,014	,175	,176	,161
	N	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	,362*	,318	,373*	,431*	,287	,257
	Sig. (2-tailed)	,045	,081	,039	,015	,117	,164
	N	31	31	31	31	31	31
P21	Pearson Correlation	,507**	,568**	,509**	,555**	,367*	,581**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,003	,001	,042	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P22	Pearson Correlation	,577**	,659**	,416*	,683**	,787**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,020	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P23	Pearson Correlation	,257	,200	,242	,299	,411*	,445*
	Sig. (2-tailed)	,163	,280	,190	,102	,022	,012
	N	31	31	31	31	31	31
P24	Pearson Correlation	,531**	,440*	,186	,615**	,299	,461**
	Sig. (2-tailed)	,002	,013	,316	,000	,103	,009
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P13	Pearson Correlation	,448*	,330	,312	,387*	,538**	,500**
	Sig. (2-tailed)	,011	,069	,088	,032	,002	,004
	N	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	,556**	,688**	,493**	,458**	,498**	,558**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,005	,010	,004	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	,379*	,193	,121	,379*	,168	,488**
	Sig. (2-tailed)	,036	,299	,518	,036	,365	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	,196	,278	,492**	,023	,347	,400*
	Sig. (2-tailed)	,290	,130	,005	,901	,056	,026
	N	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	,335	,660**	,503**	,301	,560**	,309
	Sig. (2-tailed)	,066	,000	,004	,100	,001	,090
	N	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	,594**	,573**	,405*	,471**	,303	,488**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,024	,007	,097	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	,382*	,314	,249	,154	,607**	,428*
	Sig. (2-tailed)	,034	,086	,176	,409	,000	,016
	N	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	,376*	,305	,251	,155	,483**	,554**
	Sig. (2-tailed)	,037	,095	,174	,406	,006	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P21	Pearson Correlation	,663**	,504**	,603**	,289	,632**	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,115	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P22	Pearson Correlation	,653**	,401*	,498**	,368*	,546**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,004	,042	,001	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P23	Pearson Correlation	,505**	,289	,263	,346	,313	,254
	Sig. (2-tailed)	,004	,115	,152	,057	,086	,169
	N	31	31	31	31	31	31
P24	Pearson Correlation	,495**	,670**	,378*	,426*	,489**	,472**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,036	,017	,005	,007
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P13	Pearson Correlation	1	,568**	,474**	,545**	,464**	,311
	Sig. (2-tailed)		,001	,007	,002	,009	,089
	N	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	,568**	1	,486**	,513**	,639**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,001		,006	,003	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	,474**	,486**	1	,592**	,429*	,455*
	Sig. (2-tailed)	,007	,006		,000	,016	,010
	N	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	,545**	,513**	,592**	1	,647**	,388*
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000		,000	,031
	N	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	,464**	,639**	,429*	,647**	1	,519**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,016	,000		,003
	N	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	,311	,773**	,455*	,388*	,519**	1
	Sig. (2-tailed)	,089	,000	,010	,031	,003	
	N	31	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	,247	,216	,355	,130	,314	,182
	Sig. (2-tailed)	,180	,243	,050	,486	,086	,328
	N	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	,200	,413*	,533**	,207	,307	,477**
	Sig. (2-tailed)	,280	,021	,002	,263	,093	,007
	N	31	31	31	31	31	31
P21	Pearson Correlation	,509**	,576**	,465**	,328	,489**	,465**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,008	,071	,005	,008
	N	31	31	31	31	31	31
P22	Pearson Correlation	,578**	,606**	,557**	,636**	,473**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,007	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P23	Pearson Correlation	,513**	,407*	,538**	,542**	,611**	,510**
	Sig. (2-tailed)	,003	,023	,002	,002	,000	,003
	N	31	31	31	31	31	31
P24	Pearson Correlation	,401*	,798**	,505**	,463**	,784**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,004	,009	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P19	P20	P21	P22	P23	P24
P13	Pearson Correlation	,247	,200	,509**	,578**	,513**	,401*
	Sig. (2-tailed)	,180	,280	,003	,001	,003	,025
	N	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	,216	,413*	,576**	,606**	,407*	,798**
	Sig. (2-tailed)	,243	,021	,001	,000	,023	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	,355	,533**	,465**	,557**	,538**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,050	,002	,008	,001	,002	,004
	N	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	,130	,207	,328	,636**	,542**	,463**
	Sig. (2-tailed)	,486	,263	,071	,000	,002	,009
	N	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	,314	,307	,489**	,473**	,611**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,086	,093	,005	,007	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	,182	,477**	,465**	,557**	,510**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,328	,007	,008	,001	,003	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	1	,766**	,589**	,345	,265	,334
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,058	,150	,066
	N	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	,766**	1	,641**	,445*	,239	,440*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,012	,195	,013
	N	31	31	31	31	31	31
P21	Pearson Correlation	,589**	,641**	1	,586**	,417*	,491**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,019	,005
	N	31	31	31	31	31	31
P22	Pearson Correlation	,345	,445*	,586**	1	,392*	,454*
	Sig. (2-tailed)	,058	,012	,001		,029	,010
	N	31	31	31	31	31	31
P23	Pearson Correlation	,265	,239	,417*	,392*	1	,654**
	Sig. (2-tailed)	,150	,195	,019	,029		,000
	N	31	31	31	31	31	31
P24	Pearson Correlation	,334	,440*	,491**	,454*	,654**	1
	Sig. (2-tailed)	,066	,013	,005	,010	,000	
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P25	P26	P27	P28	TOTAL
P13	Pearson Correlation	,363*	,571**	,527**	,422*	,679**
	Sig. (2-tailed)	,044	,001	,002	,018	,000
	N	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	,596**	,648**	,328	,338	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,071	,063	,000
	N	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	,592**	,610**	,386*	,430*	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,032	,016	,000
	N	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	,375*	,429*	,329	,131	,616**
	Sig. (2-tailed)	,037	,016	,071	,482	,000
	N	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	,484**	,508**	,322	,328	,738**
	Sig. (2-tailed)	,006	,004	,077	,071	,000
	N	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	,698**	,545**	,264	,368*	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,151	,042	,000
	N	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	,354	,247	,365*	,537**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,051	,180	,043	,002	,001
	N	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	,479**	,335	,149	,472**	,593**
	Sig. (2-tailed)	,006	,066	,424	,007	,000
	N	31	31	31	31	31
P21	Pearson Correlation	,379*	,441*	,298	,679**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,036	,013	,104	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
P22	Pearson Correlation	,614**	,430*	,437*	,404*	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016	,014	,024	,000
	N	31	31	31	31	31
P23	Pearson Correlation	,546**	,550**	,347	,301	,616**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,056	,100	,000
	N	31	31	31	31	31
P24	Pearson Correlation	,695**	,679**	,268	,315	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,144	,085	,000
	N	31	31	31	31	31

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P25	Pearson Correlation	,470 ^{**}	,309	,317	,484 ^{**}	,583 ^{**}	,445 [*]
	Sig. (2-tailed)	,008	,090	,082	,006	,001	,012
	N	31	31	31	31	31	31
P26	Pearson Correlation	,335	,310	,257	,580 ^{**}	,350	,484 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,065	,090	,163	,001	,053	,006
	N	31	31	31	31	31	31
P27	Pearson Correlation	,394 [*]	,320	,486 ^{**}	,221	,481 ^{**}	,378 [*]
	Sig. (2-tailed)	,028	,079	,006	,232	,006	,036
	N	31	31	31	31	31	31
P28	Pearson Correlation	,343	,360 [*]	,656 ^{**}	,363 [*]	,162	,259
	Sig. (2-tailed)	,059	,047	,000	,045	,384	,160
	N	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	,714 ^{**}	,689 ^{**}	,523 ^{**}	,782 ^{**}	,670 ^{**}	,738 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P25	Pearson Correlation	,539 ^{**}	,395 [*]	,257	,499 ^{**}	,352	,475 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002	,028	,163	,004	,052	,007
	N	31	31	31	31	31	31
P26	Pearson Correlation	,484 ^{**}	,422 [*]	,308	,521 ^{**}	,281	,588 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,006	,018	,092	,003	,126	,001
	N	31	31	31	31	31	31
P27	Pearson Correlation	,458 ^{**}	,327	,243	,527 ^{**}	,339	,377 [*]
	Sig. (2-tailed)	,009	,073	,189	,002	,062	,037
	N	31	31	31	31	31	31
P28	Pearson Correlation	,608 ^{**}	,459 ^{**}	,203	,573 ^{**}	,309	,428 [*]
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,274	,001	,091	,016
	N	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	,764 ^{**}	,714 ^{**}	,633 ^{**}	,535 ^{**}	,706 ^{**}	,717 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P25	Pearson Correlation	,363*	,596**	,592**	,375*	,484**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,044	,000	,000	,037	,006	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P26	Pearson Correlation	,571**	,648**	,610**	,429*	,508**	,545**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,016	,004	,002
	N	31	31	31	31	31	31
P27	Pearson Correlation	,527**	,328	,386*	,329	,322	,264
	Sig. (2-tailed)	,002	,071	,032	,071	,077	,151
	N	31	31	31	31	31	31
P28	Pearson Correlation	,422*	,338	,430*	,131	,328	,368*
	Sig. (2-tailed)	,018	,063	,016	,482	,071	,042
	N	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	,679**	,793**	,653**	,616**	,738**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P19	P20	P21	P22	P23	P24
P25	Pearson Correlation	,354	,479**	,379*	,614**	,546**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,051	,006	,036	,000	,001	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P26	Pearson Correlation	,247	,335	,441*	,430*	,550**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,180	,066	,013	,016	,001	,000
	N	31	31	31	31	31	31
P27	Pearson Correlation	,365*	,149	,298	,437*	,347	,268
	Sig. (2-tailed)	,043	,424	,104	,014	,056	,144
	N	31	31	31	31	31	31
P28	Pearson Correlation	,537**	,472**	,679**	,404*	,301	,315
	Sig. (2-tailed)	,002	,007	,000	,024	,100	,085
	N	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	,546**	,593**	,770**	,806**	,616**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31

Correlations

		P25	P26	P27	P28	TOTAL
P25	Pearson Correlation	1	,540**	,473**	,328	,714**
	Sig. (2-tailed)		,002	,007	,072	,000
	N	31	31	31	31	31
P26	Pearson Correlation	,540**	1	,596**	,466**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,008	,000
	N	31	31	31	31	31
P27	Pearson Correlation	,473**	,596**	1	,495**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,005	,001
	N	31	31	31	31	31
P28	Pearson Correlation	,328	,466**	,495**	1	,614**
	Sig. (2-tailed)	,072	,008	,005		,000
	N	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	,714**	,712**	,579**	,614**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	31	31	31	31	31

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

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

Lampiran 7. Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	28

Hasil Cek Turmitin

 turnitin Page 2 of 72 - Integrity Overview Submission ID trn:oid::3618:122655584

21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
	etheses.uin-malang.ac.id	10%
2	Student papers	
	Universitas Islam Riau on 2025-08-21	<1%
3	Publication	
	Rahmat Aldi, Farah Aulia. "Hubungan Interaksi Siswa-Guru di Sekolah dengan Mo...	<1%
4	Internet	
	repository.buddhidharma.ac.id	<1%
5	Internet	
	repository.ekuitas.ac.id	<1%
6	Internet	
	repository.unej.ac.id	<1%
7	Internet	
	eprints.pancabudi.ac.id	<1%
8	Internet	
	repository.ub.ac.id	<1%
9	Internet	
	eskripsi.usm.ac.id	<1%