

**Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan
Sekolah Lab School Unsyiah**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

AINON MARZIYAH

NIM. 200503065

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2025 M / 1447 H**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN SEKOLAH LAB SCHOOL UNSYIAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Bahasa Studi
Program Studi (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan oleh :

Ainon Marziah
Nim. 200503065

Mahasiswa fakultas adab dan humaniora
Program studi ilmu perpustakaan

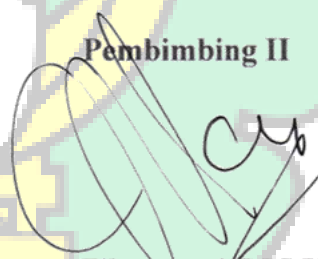
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I



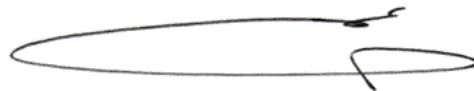
Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP. 197307281999032002

Pembimbing II



Zikrayanti, M.LIS
NIP.198411242023212023

Disetujui oleh ketua prodi ilmu perpustakaan



Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP. 197711152009121001

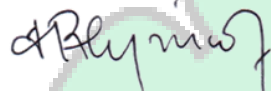
SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal
Selasa 19 Agustus 2025 M
27 Safar 1447 H

Di Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua



Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP.197307281999032002

Sekretaris



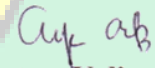
Zikrayanti, M.LIS
NIP. 198411242023212023

Penguji I



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd
NIP.197902222003122001

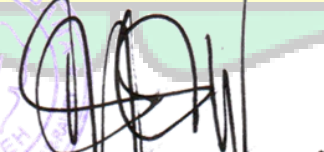
Penguji II



Cut Putroe Yuliana, M.IP.
NIP.198507072019032017

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-raniry
Darussalam- Banda Aceh


Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP.197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainon Marziah

Nim : 200503065

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan
Sekolah Lab School Unsyiah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini saya bersedia diberi sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 07 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Ainon Marziah
NIM. 200503065

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirrabbi ‘alamin. Puji Syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Lab School”**. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Baginda Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat. Yang telah membawa islam dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat dan karunianya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Syarifuddin M.Ag., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Muhktaruddin, M.LIS selaku ketua prodi serta Bapak Mulkan Safri Selaku sekretris Prodi Ilmu Perpustakaan.

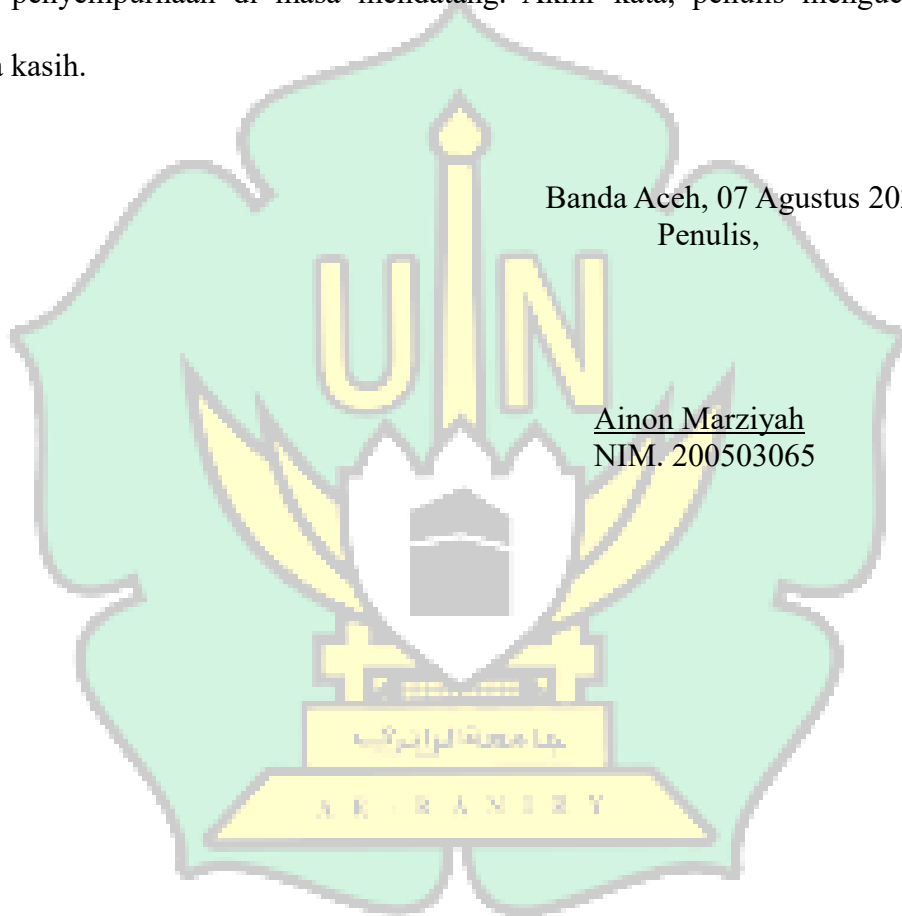
5. Ibu Nurhayati, M.LIS dan Ibu Zikrayanti, M.LIS selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmunya selama ini.
7. Orang tua tercinta Ayahanda Alm. Buyung dan Ibunda Almh. Nurul aflag dan juga kepada ibunda Rosdiana terima kasih atas cinta yang tak ternilai, doa yang senantiasa mengiringi, serta semangat yang kalian berikan di setiap langkah perjuangan saya, terutama selama proses penyusunan skripsi ini. Dalam setiap keberhasilan yang saya capai, tersimpan pengorbanan dan ketulusan kalian yang mungkin tak terlihat, namun begitu nyata dan menjadi kekuatan terbesar dalam perjalanan ini.
8. Kepada saudara saya, Irwansyah dan Putri fara yudita terima kasih atas semangat dan dukungan yang tulus selama proses penulisan skripsi ini.
9. Ucapan terimakasih kepada teman-teman saya tercinta Rissa Maulia, Husnatul Munawarah, Lismarlindani, Lisa Afridayani, Mukramati, Viona Febiyola Bakkara, Nia Safita, Asyifa, Monica Sri Devi, Husna Ul Nisa yang sudah menemani perjalan perkuliahan, yang selalu memberikan support terbaiknya kepada saya.
10. Penulis ingin meyampaika apresiasi kepada diri senidiri, Ainon Marziyah atas segala usaha dan perjuangan yang telah dilakukan hingga sejauh ini. Terima kasih telah menjalani setiap proses dengan penuh kesabaran, meskipun tidak

selalu mudah. Terima kasih telah memilih untuk bertahan, terus belajar, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Penulis juga menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 07 Agustus 2025
Penulis,

Ainon Marziyah
NIM. 200503065



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i.
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	ii.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kepuasan Pemustaka.....	12
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	12
2. Tujuan Kepuasan Pemustaka.....	14
3. Manfaat Kepuasan Pemustaka	16
4. Pentingnya Mengukur Kepuasan Pemustaka	17
5. Hubungan Antara Kepuasan Pemustaka dengan Kualitas Layanan...	21
6. Indikator Kepuasan Pemustaka	24
C. Layanan Perpustakaan Sekolah	27
1. Pengertian Layanan Perpustakaan Sekolah.....	27
2. Tujuan Layanan Perpustakaan Sekolah.....	28
3. Manfaat Layanan Perpustakaan Sekolah.....	31
4. Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah.....	35
5. Jenis Layanan perpustakaan sekolah.....	39

6. Metode Mengukur Kualitas Layanan.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Rancangan Penelitian	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
C. Hipotesis.....	49
D. Populasi dan Sampel	49
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Perpustakaan Sekolah Lab School Unsyiah	57
B. Hasil Penelitian	60
C. Pembahasan.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Jawaban Angket.....	52
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner	53
Tabel 4.1 data koleksi di perpustakaan SMA lab school unsyiah.....	59
Tabel 4.2 Hasil Analisi Kualitas Layanan Perpustakaan	60
Tabel 4. 3 Hasil Nilai Rata-Rata Keseluruhan	60
Tabel 4.4 Hasil uji validitas.....	61
Tabel 4.5 Hasil uji Reliabilitas	62
Tabel 4.6 Indikator Pernyataan Sub Variabel Affect of Service	63
Tabel 4.7 Hasil analisis indikator pernyataan sub variabel Affect of service	64
Tabel 4.8 Staf Perpustakaan Melayani Dengan Sopan dan Ramah	65
Tabel 4.9 Staf perpustakaan selalu siap membantu.....	66
Tabel 4.10 Staf Memiliki Pengetahuan Yang Cukup	67
Tabel 4.11 Informasi yang diberikan oleh Staf.....	68
Tabel 4.12 Staf Menunjukkan Sikap Profesional Dalam Melayani Pemustaka.....	69
Tabel 4.13 Indikator Sub Variabel Information Control	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Indikator Pernyataan	70
Tabel 4.15 Item Pertanyaan Koleksi Buku di.....	72
Tabel 4.16 Saya Dapat Mengakses Informasi Secara	73
Tabel 4.17 Perpustakaan Menyediakan Sumber Elektronik	74
Tabel 4.18 Informasi yang Saya Cari Mudah Ditemukan di Perpustakaan	75
Tabel 4.19 Perpustakaan memiliki koleksi yang	76
Tabel 4.20 indikator pertanyaan sub variabel <i>Library as Place</i>	77
Tabel 4.21 Hasil analisis indikator pernyataan	77
Tabel 4.22 Ruang perpustakaan nyaman untuk membaca dan belajar	79

Tabel 4.23 Ruang perpustakaan nyaman untuk membaca dan belajar	79
Tabel 4.24 Lingkungan perpustakaan tenang dan kondusif untuk belajar	80
Tabel 4.25 Tata ruang perpustakaan tertata rapi dan mudah di jangkau	81
Tabel 4.26 Perpustakaan memiliki fasilitas pendukung seperti.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian di Sekolah Lab School Unsyiah
- Lampiran 4 : Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Sekolah Lab school Unsyiah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan sekolah lab school unsyiah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Sekolah Lab School Unsyiah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa-siswi sekolah lab school unsyiah yang berjumlah 45 orang yang merupakan perwakilan siswa-siswi kelas XI dan XII. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa angket/kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahkan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah lab school unsyiah memperoleh nilai 4,38. skor ini berada pada skala interval 4,21 – 5,00 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan masuk dalam kategori “sangat tinggi”. Hal ini didasari pada nilai rata-rata (*mean*) dari ketiga dimensi Libqual berdasarkan nilai tertinggi. Pertama dimensi fasilitas dan kenyamanan ruang perpustakaan (*Library as Place*) memperoleh nilai dengan kategori sangat tinggi dengan skor 4,6. Kedua, dimensi pelayanan staf perpustakaan (*Affect of Service*) memperoleh nilai dengan kategori sangat tinggi dengan skor 4,36. Ketiga, dimensi koleksi dan akses informasi (*Information Control*) memperoleh nilai dengan kategori Tinggi dengan skor 4,18. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan sekolah lab school unsyiah dinilai sangat baik oleh siswa-siswi.

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, Perpustakaan Sekolah, LibQUAL+, Lab School Unsyiah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang terintegrasi dalam suatu sekolah. Sulisty-Basuki mendefinisikan perpustakaan sekolah sebagai perpustakaan yang berada di sekolah dengan fungsi utama membantu tercapainya tujuan sekolah yang bersangkutan.¹ Merujuk pada Standar Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Sekolah (SNI7329-2009), Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan.² Dengan demikian, perpustakaan merupakan fasilitas yang harus tersedia di setiap sekolah sebagai sumber belajar untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan di suatu sekolah.

Pentingnya perpustakaan sekolah melayani para siswa, guru, dan karyawan dari suatu sekolah. Perpustakaan sekolah didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan sekolah, yaitu pendidikan dan pengajaran seperti yang digariskan dalam kurikulum sekolah.³ Oleh karena itu, layanan yang tersedia di perpustakaan sekolah harus berkualitas.

¹ Moh Mansyur, "Manajemen Perpustakaan Dan Signifikansinya Bagi Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Sekolah/Madrasah," *AL-MANAR: Jurnal Komunikasi Dan Pendidikan Islam* 10, no. 2 (2021): hal. 12–30, <https://journal.stainsy.ac.id/index.php/almanar/article/view/301/191>.di akses 11 Februari 2025.

² Sri Suharmini, dkk., "Pengembangan Perpustakaan Sekolah di SMA Dharma Karya UT," *Jurnal Abdimas* 25, no. 2 (2021): hal. 207–13, <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/abdimas/>. Di akses 11 Februari 2025.

³ Alexander Kastro, "Peranan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sarana Pendukung Gerakan Literasi Sekolah Di Sekolah Menengah Pertama," *Jurnal Kajian Pembelajaran Dan Keilmuan* 4,

Menurut Menurut Goetsh dan Davis, kualitas dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan terkait produk, jasa, atau individu. Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan diukur berdasarkan seberapa efektif layanan yang diberikan dalam memenuhi ekspektasi pemustaka.⁴ Selain itu, Kualitas layanan dapat ditentukan oleh beberapa faktor antara lain adalah gedung perpustakaan, koleksi bahan pustaka, fasilitas dan sarana prasana serta pustakawan.⁵ Akan tetapi yang paling penting dalam meningkatkan kualitas layanan dilihat juga dari SDM yang mengelola didalamnya yaitu seorang pustakawan yang memahami dalam pengelolaan perpustakaan.⁶ Oleh karena itu, Kualitas layanan perpustakaan bergantung pada faktor fisik seperti gedung dan koleksi, serta SDM, khususnya pustakawan yang kompeten. Pustakawan yang memahami pengelolaan perpustakaan sangat penting untuk menciptakan layanan yang efektif dan memenuhi ekspektasi pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan sekolah sangat penting karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan perpustakaan sekolah dalam mencapai tujuannya. Pelayanan perpustakaan sekolah yang baik sangat penting karena dapat mendukung proses pembelajaran dengan menyediakan berbagai sumber belajar yang sesuai dengan kurikulum dan minat siswa. Ini dapat

no. 1 (2020): hal. 92–100. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jurnalkpk/article/view/40887>. akses 11 Februari 2025.

⁴ Intan fajarni, “analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan universitas abulyatama dengan model carter” Skripsi Ilmu Perpustakaan (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2024), hal.1, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/40616/1/INTANFAJARNI%20edit%20new.pdf>. Di akses 12 Februari 2025.

⁵ Karti Sari Wulandari, Rahmat Iswanto, and Okky Rizkyantha, “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Iain Curup” (IAIN Curup, 2022). Hal.40, hxxfal 40 <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1432/>. Di akses 12 Februari 2025.

⁶ Isran Elnadi, “Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Bengkulu,” *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): hal. 203–14. <https://core.ac.uk/download/pdf/266976313.pdf>. Di akses 12 Februari 2025.

meningkatkan kemampuan siswa dalam berpikir kritis, analitis, dan kreatif, menumbuhkan minat mereka dalam membaca, dan membuat membaca menjadi hobi yang menyenangkan.⁷

Berkaitan dengan kegiatan pelayanan perpustakaan, khususnya pelayanan yang baik. Soeatminah menyebutkan ada 3 persyaratan yaitu, yang pertama cepat yang mana maksudnya untuk memperoleh layanan, perpustakaan tidak perlu menunggu terlalu lama, yang, tepat waktu yang mana maksudnya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya, yang ketiga benar maksudnya pelayanan membantu perolehan sesuatu dengan yang dibutuhkan.⁸ Untuk terciptanya suatu pelayanan yang baik maka perencanaan dalam suatu layanan perpustakaan mutlak diperlukan tanpa adanya suatu perencanaan pelayanan tidak akan terorganisir dengan baik.

Menurut Marsahno dalam Riwani, hubungan antara pengguna dan perpustakaan terjadi melalui pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu perpustakaan tergantung pada kualitas layanan kepada para pengguna.⁹ Tujuan dari kualitas layanan adalah untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pemustaka,

⁷ Triyana Sulistyaningsih and Widiyanto Widiyanto, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem," *Journal of Education and Technology* 3, no. 1 (2023): hal. 90–97. 2024<http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/jet/article/download/223/317>. Di akses 12 Februari 2025.

⁸ Sri Susmiyati dan Titi Kadi, "Layanan Perpustakaan; Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Digital" (Raja Grafindo Persada, 2023). hal.16, <https://repository.uinsi.ac.id/bitstream/handle/123456789/2407/Layanan%20Perpustakaan.pdf?sequence=1>. Di akses 12 Februari 2025.

⁹ Gusti Safera, "Analisis Kontribusi Pustakawan Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya" (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2024). hal.19, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34781/>. Di akses 12 Februari 2025.

menciptakan pengalaman yang memuaskan dan menguntungkan bagi mereka.¹⁰ Adanya pelayanan yang berkualitas, pengguna akan termotivasi untuk terus menggunakan layanan perpustakaan. Dengan demikian, kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan berupaya untuk memberikan layanan berkualitas sehingga pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja produk tersebut lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.¹¹ Kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan perpustakaan terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan sumber daya yang disediakan. Kepuasan ini tercapai ketika layanan yang diberikan perpustakaan mampu memenuhi atau melebihi harapan pemustaka.¹² Begitu pula yang dilakukan oleh perpustakaan sekolah lab school dalam berupaya memberikan kualitas layanan kepada siswa.

Berdasarkan hasil observasi awal di SMA Labschool Unsyiah Banda Aceh pada Selasa dan Rabu, tanggal 8–9 Oktober 2024, pustakawan menyatakan bahwa

¹⁰ Nurul Umami, Retno Sayekti, and Muslih Faturrahman, "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara," *jurnal pendidikan dan ilmu sosial (jupendis)* 2, no. 4 (2024): hal. 431. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JUPENDIS/article/view/2509>. Di akses 12 Februari 2025.

¹¹ Muchammad Zuli Aryanto and Bambang Suratman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9, no. 2 (2021): hal.401–12. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/10311>. Di akses 12 Februari 2025.

¹² Ahmad Rizal Pahlevy and Thamrin Hasan, "Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta," *Jurnal Gema Pustakawan* 9, no. 1 (2021): hal. 69–83. [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/13%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/13%20(2).pdf). Di akses 12 Februari 2025.

perpustakaan telah berupaya memberikan layanan yang berkualitas dan optimal. Layanan yang tersedia antara lain layanan sirkulasi, referensi, pendidikan pengguna atau bimbingan pemakai, layanan internet, serta layanan fotokopi. Perpustakaan SMA Labschool Unsyiah memiliki koleksi sebanyak 13 ribu eksemplar serta fasilitas pendukung berupa buku, infokus, komputer, dan mesin fotokopi yang dapat digunakan selama jam kerja, yaitu pukul 08.00–12.00 dan 14.00–16.00. Dari sisi kelembagaan, perpustakaan ini telah memperoleh akreditasi dengan peringkat **B**, yang menunjukkan pengakuan terhadap kualitas pengelolaan dan penyelenggaraan layanan perpustakaan.

Meskipun demikian, berdasarkan wawancara awal dengan pemustaka atau siswa, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan. Beberapa siswa menyampaikan bahwa koleksi yang tersedia di perpustakaan masih kurang memuaskan karena belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Selain itu, tingkat kunjungan pemustaka ke layanan bimbingan pemakai juga relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun perpustakaan telah berupaya menyediakan layanan yang bervariasi dan memiliki fasilitas yang cukup memadai, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk lebih memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh siswa.¹³

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kepuasan pemustaka terhadap Kualitas layanan di Perpustakaan Sekolah Lab School Unsyiah”**.

¹³ Hasil observasi di Perpustakaan lab school pada tanggal 03-07 oktober 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Sekolah Lab School Unsyiah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Sekolah Lab School Unsyiah.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan sekolah.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perpustakaan sekolah dalam meningkatkan kinerja pustakawan dan kualitas layanan yang diberikan.

E. Penjelasan Istilah

untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami penelitian ini, penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1. Kepuasan pemustaka

Kepuasan berasal dari kata *puas*, yang berarti perasaan senang, lega, atau gembira karena keinginan telah terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan didefinisikan sebagai kondisi atau perasaan puas, yang tercermin dalam kesenangan akibat tercapainya keinginan atau

harapan.¹⁴ Menurut Irawan, kepuasan adalah persepsi individu terhadap produk atau layanan yang berhasil memenuhi harapannya¹⁵

Pemustaka merupakan komponen yang sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 Bab 1, pasal 1 Nomor 9 adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹⁶ Menurut Lasa, Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁷ Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kemudahan akses, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.¹⁸

Adapun kepuasan pemustaka yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan kepuasan siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah Lab School Unsyiah.

¹⁴ Guntur Eko Prasetyo, "Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra (Image) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di MA Ma'arif Udanawu Blitar" (IAIN Kediri, 2023). hal. 15 <https://etheses.iainkediri.ac.id/12180/>. Di akses 12 Februari 2025.

¹⁵ Satria Mirsya Affandy Nasution and Asrizal Efendy Nasution, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan," in *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, vol. 2, 2021, hal. 142–55. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/article/view/8247>. Di akses 12 Februari 2025.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

¹⁷ Mohamad Yanuar Hafidz and Imam Baehaqi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Digital Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pemustaka," *Otonomi* 24, no. 2 (2024): 299–309. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/otonomi/article/view/6297>. Di akses 20 Februari 2025.

¹⁸ Aris Nurohman, "Pengelolaan Perpustakaan PT-KIN Se-Jawa Tengah Dan DIY (IAIN Purwokerto, IAIN Salatiga, IAIN Surakarta, IAIN Kudus, IAIN Pekalongan Dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)," *AL Maktabah* 5, no. 1 (2020): hal. 18–29. <https://ejournal.uinfabengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/2498>. Di akses 12 Februari 2025.

2. Kualitas Layanan perpustakaan

Kualitas adalah tingkat atau ukuran sejauh mana suatu produk, layanan, atau sistem memenuhi harapan, standar, atau kebutuhan yang telah ditetapkan. Kualitas dapat mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, keakuratan, konsistensi, daya tahan, dan fungsionalitas. Dalam konteks layanan atau produk, kualitas sering kali diukur berdasarkan sejauh mana produk atau layanan tersebut memberikan kepuasan kepada pengguna atau pelanggan. Kualitas yang tinggi menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut dapat diandalkan, efektif, dan memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna.¹⁹

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan pelanggan secara konsisten.²⁰ Kotler & Keller menyebutkan kualitas pelayanan merupakan kinerja yang diberikan dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan SMA/SMK/MAN. Kualitas layanan perpustakaan dilihat dari standar koleksi, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan, standar tenaga, standar pengelolaan dan

¹⁹ Anisa Rahmawati, Siti Salma Laila Machbub, dan Rizky Firmannul Hakim, "Efektivitas Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada Perusahaan Makanan: Kajian Literatur," *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri* 4, no. 1 (2024): hal. 1–13. <https://taguchi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/index>. Di akses 12 Februari 2025.

²⁰ Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, 2021, hal. 53–68. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526> . Di akses 12 Februari 2025.

komponen pendukung meliputi inovasi dan kreativitas perpustakaan, tingkat kegemaran membaca dan indeks pembangunan literasi masyarakat²¹

Kualitas layanan perpustakaan sekolah mencakup ketersediaan koleksi buku dan materi yang relevan, aksesibilitas yang mudah, fasilitas yang mendukung kenyamanan, serta layanan pustakawan yang kompeten.²² Selain itu, layanan tambahan seperti peminjaman buku, kegiatan literasi informasi, dan respons terhadap kebutuhan siswa juga penting. Semua ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung proses belajar dan pengembangan minat baca siswa.²³

Adapun kualitas layanan perpustakaan sekolah yang penulis maksud adalah mencakup tiga aspek utama yaitu: kualitas koleksi, sarana dan prasarana, kualitas SDM pustakawan. Rincian penjelasan terkait tiga hal tersebut dibahas pada bab II.

²¹ Undang-Undang Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah, hal. 37. Di akses 19 Februari 2025

²² Mamroatul Rokfah and Eka Diana, "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Literasi Membaca Siswa Pada Asesmen Kompetensi Minimum," *Jurnal Educatio FKIP UNMA* 10, no. 3 (2024). hal. 834-842. <https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/9179>. Di akses 13 Februari 2025.

²³ Dwi Budiarto, "Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar Bagi Peserta Didik," *Jambura Journal of Educational Management*, 2023, hal. 234–44. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/2697>. Di akses 13 Februari 2025.