

**KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN
SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

***CUSTOMERS' SATISFACTION OF LIBRARY COLLECTION CIRCULATORY SERVICES
AT YOGYAKARTA SPECIAL REGION REGIONAL BODY OF LIBRARY AND ARCHIVE***

Oleh: Abi Yoga Setyawan, Manajemen Pendidikan/Administrasi Pendidikan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Dari hasil penelitian diketahui pengguna perpustakaan merasa puas (belum sangat puas) terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan BPAD Provinsi DIY, ditunjukkan dengan rerata skor 7,13 (skala nilai 0,1 – 10). Terdapat satu unsur yang dinilai cukup memuaskan (5,36) yaitu unsur kejelasan petugas layanan sirkulasi. Secara rinci kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di BPAD Provinsi DIY seluruhnya dalam kategori puas (memuaskan), tetapi skornya berbeda-beda sebagai berikut: prosedur layanan 7,56, persyaratan pelayanan 7,73, keadaan bahan pustaka 6,21, kedisiplinan petugas 6,62, tanggung jawab petugas layanan 7,06, kemampuan petugas layanan sirkulasi 7,42, kecepatan layanan 6,59, keadilan mendapatkan layanan 7,92, kesopanan dan keramahan petugas layanan 7,55, kewajaran biaya layanan 8,03, kepastian biaya layanan 7,78, kepastian jadwal layanan 7,58, fasilitas layanan 6,91, kenyamanan lingkungan layanan 7,25, keamanan layanan 7,33.

Kata kunci: Perpustakaan daerah, Layanan sirkulasi, Kepuasan pengguna

Abstract

This research is made in order to know the customer satisfaction on circulation service at Regional Library and Archive Body of DIY Province. This research is qualitative descriptive research. The result of this research finds that the library user/customer satisfy (means not very satisfied) on circulation service at Regional Library and Archive Body of DIY Province, showed by score 7.13 (scale 0.1-10). There is one element which is satisfying enough (5.36), that is identification of circulation service crew. In detail, the user/customer satisfaction on circulation service at Regional Library and Archive Body of DIY Province can be concluded as puas/satisfied (satisfying) although each score is different, they are : service procedure 7.56, service term and condition 7.73, resource condition 6.21, crew discipline 6.62, service crew responsibility 7.06, circulation service crew capability 7.42, service speed 6.59, fair play in getting service 7.92, service crew hospitality 7.55, service price 8.03, confirmed service price 7.78, confirmed service schedule 7.58, service facility 6.91, service zone comfort 7.25, service safety 7.33

Key words : Regional Library, Circulation service, User/Customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan suatu hal yang penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Banyak cara yang dapat dicapai, untuk memperoleh pendidikan. Diantaranya melalui perpustakaan, karena di perpustakaan berbagai sumber informasi dapat diperoleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat diperoleh melalui perpustakaan, contohnya dengan menjadikan perpustakaan sebagai tempat rekreasi, dengan membaca koleksi perpustakaan seperti novel, cerita rakyat dan lain-lain. Seperti yang tertuang dalam Keppres No.11 tahun 1989 yaitu, perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa perpustakaan dengan cara menyediakan berbagai informasi dan berusaha mempertemukan antara pengguna dengan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan provinsi diharapkan mampu mengikuti tuntutan perkembangan informasi yang ada dan memfungsikan diri sebagai penyaji informasi untuk masyarakat. Untuk memenuhi itu semua maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima agar informasi yang dibutuhkan pengguna dapat ditemukan. Contoh Jenis layanan yang ada pada perpustakaan provinsi adalah (1) layanan pendaftaran anggota perpustakaan, (2) layanan sirkulasi bahan pustaka, (3) layanan referensi/rujukan, (4) layanan terbitan berkala, (5) layanan internet, (6) layanan surat bebas perpustakaan, (7) layanan book loan (peminjaman kolektif/ system paket), (8) layanan perpustakaan keliling, (9) pelayanan pelatihan komputer untuk pemula, (10) pelayanan audio visual, (11) dan pelayanan e-learning.

Dengan adanya layanan diatas diharapkan dapat membantu pengguna untuk mendapatkan keperluannya.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan. Untuk mencapai pelayanan yang baik tentunya mempunyai komponen-komponen tersendiri, berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah baik atau belum.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian diskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atas hal tertentu. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif , karena jenis data yang digunakan adalah data yang berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan analisis statistik.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan Tentara Rakyat Mataram Yogyakarta. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2011 sampai dengan bulan September 2012.

Populasi/Sample Penelitian

Suharsimi Arikunto (2006:130), mengatakan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

pengunjung atau pengguna Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sample penelitian ini adalah pengguna layanan sirkulasi di perpustakaan BPAD Provinsi DIY. Menurut Sugiyono (2008: 80), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengguna perpustakaan yang datang setiap hari tidak sama yaitu sekitar 95 orang, atau pengunjung setiap minggunya sekitar 650 orang. Oleh karena pengunjung yang datang tiap harinya tidak pasti, sampel diambil dengan menggunakan teknik *quota sampling*, dalam hal ini dibulatkan 100 orang dalam satu minggu.

Prosedur

Tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dapat ditentukan oleh pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya pelayanan yang baik akan memunculkan kepuasan yang baik juga dari pengguna. Hal itu tidak dapat dipisahkan karena saling berkaitan. Tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). pengguna pelayanan sirkulasi yang mencakup 16 indikator penilaian yang meliputi: prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka, kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi dan keamanan pelayanan sirkulasi.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang ada dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160). Instrumen berupa skala penilaian kualitatif dengan kategori Sangat Puas (SP) - Puas (P) - Cukup Puas (CP) - Kurang Puas (KP) - Sangat Kurang Puas (SKP). Instrumen yang diadopsi menyembunyikan titik tengah, untuk memaksa responden memilih kualitas layanan yang ada berada pada tingkat buruk atau baik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan empat pilihan alternatif jawaban. Kriteria penskoran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2002: 12). Dalam penelitian ini skala jawaban responden yang digunakan terdiri dari empat alternatif jawaban dalam bentuk pilihan ganda yang menggunakan skor tertinggi 10 dan terendah 2 dengan klasifikasi, jawaban A (skor 10), jawaban B (skor 8), jawaban C (skor 4), jawaban D (skor 2).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket sebagai metode pengumpulan data yang utama, didukung dengan pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Angket diambil setiap hari (senin - minggu), perhari diambil sekitar 10 sampai 15 orang sampai jumlah kuota 100 orang terpenuhi.

Teknik Analisis Data

Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket kepada 100 responden, dimana data tersebut merupakan sumber data utama pada penelitian ini. Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan pedoman yang termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, Untuk mendapatkan jumlah nilai perunsur, nilai rata-rata per unsur pelayanan, dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut.

1) Jumlah per unsur pelayanan

Nilai masing-masing aspek per unsur dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

$$\text{jumlah per unsur} = \frac{\text{jumlah skor tiap aspek}}{\text{jumlah aspek}}$$

2) Nilai per unsur pelayanan

kemudian untuk mendapatkan nilai per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Berikut rumus yang digunakan.

$$\text{Nilai perunsur} = \frac{\text{jumlah nilai perunsur}}{\text{jumlah responden}}$$

3) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai enam belas unsur dibagi jumlah unsur yang ada.

$$\text{Nilai indeks pelayanan} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur layanan}}{\text{jumlah unsur}}$$

Dari hasil pengolahan data diatas, maka tingkat kepuasan pengguna suatu layanan dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

No	Nilai Inteval	Nilai	Skala Penilaian	Tingkat Kepuasan
1	0,1 – 2,0	E	Sangat Kurang Puas	Rendah
2	2,1 – 4,0	D	Kurang Puas	Kurang Tinggi
3	4,1 – 6,0	C	Cukup Puas	Cukup Tinggi
4	6,1 – 8,0	B	Puas	Tinggi
5	8,1 – 10,0	A	Sangat Puas	Sangat Tinggi

Tabel 1. Skala Penilaian

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data penelitian ini diperoleh melalui angket, dan observasi. Data yang telah dikumpulkan tersebut merupakan hasil jawaban responden yaitu pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti telah menyebarkan kuesioner sebanyak 100 eksemplar kepada pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 100 eksemplar dan seluruh jawaban terisi secara lengkap, sehingga total kuesioner yang dapat dijadikan sebagai sumber data 100 responden atau 100% dari jumlah kuesioner yang disebar.

Data yang diperoleh dari angket berupa data kuantitatif. Dianalisis dengan persentase kemudian hasil persentasenya ditafsirkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adalah Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun jbaran tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dijabarkan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 16 unsur layanan sirkulasi yang meliputi prosedur layanan sirkulasi, persyaratan layanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka pada layanan sirkulasi, kejelasan petugas layanan sirkulasi, kedisiplinan petugas layanan sirkulasi, tanggung jawab petugas layanan sirkulasi, kemampuan petugas layanan sirkulasi, kecepatan layanan sirkulasi, keadilan mendapatkan layanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi, kewajaran biaya layanan sirkulasi, kepastian biaya layanan sirkulasi, kepastian jadwal layanan sirkulasi, fasilitas layanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi, keamanan layanan sirkulasi maka dapat diperoleh data rata-rata berdasarkan jawaban responden melalui angket yang telah disebar. Hasil analisis penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori tinggi. Tercatat 15 unsur layanan sirkulasi berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dan hanya satu unsur yang berada pada tingkat kepuasan cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya unsur yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, kurang tinggi dan rendah tersebut akan disajikan berdasarkan angka tertinggi hingga terendah dalam tabel berikut.

No	Unsur Layanan	Nilai	Kriteria
1	Kewajaran biaya layanan sirkulasi	8,03	Tinggi
2	Keadilan mendapatkan layanan sirkulasi	7,92	Tinggi
3	Kepastian biaya layanan sirkulasi	7,78	Tinggi
4	Persyaratan layanan sirkulasi	7,73	Tinggi
5	Kepastian jadwal layanan sirkulasi	7,58	Tinggi
6	Prosedur layanan sirkulasi	7,56	Tinggi
7	Kesopanan dan keramahan petugas layanan sirkulasi	7,55	Tinggi
8	Kemampuan petugas layanan sirkulasi	7,42	Tinggi
9	Keamanan layanan sirkulasi	7,33	Tinggi
10	Kenyamanan lingkungan layanan sirkulasi	7,25	Tinggi
11	Tanggung jawab petugas layanan sirkulasi	7,06	Tinggi
12	Fasilitas layanan sirkulasi	6,91	Tinggi
13	Kedisiplinan petugas layanan sirkulai	6,62	Tinggi
14	Kecepatan layanan sirkulasi	6,59	Tinggi
15	Keadaan bahan pustaka	6,21	Tinggi
16	Kejelasan petugas layanan sirkulasi	5,36	Cukup tinggi

Tabel 2. Nilai Unsur Layanan Tertinggi sampai Terendah

Layanan sirkulasi merupakan bagian dari rangkaian kegiatan layanan pengguna. Layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman bahan pustaka baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun diluar perpustakaan dan pengembalian bahan pustaka yang digunakan diluar perpustakaan. Layanan sirkulasi diperuntukan untuk pengguna perpustakaan yang ingin meminjam dan mengembalikan bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

Sistem layanan sirkulasi yang diterapkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sistem layanan terbuka (*open access*). Sistem layanan terbuka dirasa lebih sesuai untuk perpustakaan provinsi, karena dengan sistem tersebut pengguna mendapat kesempatan yang lebih luas dalam mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya.

Seluruh kegiatan peminjaman dan pengembalian juga sudah menggunakan sistem otomasi perpustakaan.

Tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan dengan cara : (a) menyediakan, menyimpan, mengolah, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai, (b) mendayagunakan koleksi berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat, (c) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, (d) bekerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana, dan prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk keperluan pemakai, (e) menjalin hubungan baik dengan pihak pimpinan pembina, mitra kerja, dan unit-unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas layanan, (f) memasyarakatkan perpustakaan, (g) menjalin kajian dan pengembangan, (h) melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi, (i) melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai, (j) melaksanakan pengelolaan (manajemen) dan tata usaha, termasuk pengembangan staf dan pegawai serta peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai perpustakaan.

Dalam hal menyediakan, menyimpan, mengolah, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai, BPAD sudah melaksanakan hal tersebut dengan baik, terbukti dengan masih adanya buku-buku lama atau arsip-arsip lama yang sampai saat ini masih bisa digunakan dengan baik oleh pengguna perpustakaan.

Mendayagunakan koleksi berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana serta menginformasikan atau

mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat. Berbagai bentuk layanan terdapat dalam BPAD seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan koleksi langka dan lain-lain. Dalam penyiapan tenaga manusia BPAD juga memperhatikan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan tugas melayani pengguna perpustakaan. penyediaan sarana dan prasarana pendukung juga disediakan oleh BPAD contohnya pada layanan sirkulasi terdapat alat bantu scanner untuk mendeteksi *barcode* yang ada pada buku agar proses peminjaman dan pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat.

Pelaksanaan layanan kepada masyarakat pemakai. Secara umum telah dilaksanakan oleh BPAD, hal ini terbukti dengan adanya jadwal yang jelas mengenai jam buka dan jam tutup layanan yang ada di BPAD. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna perpustakaan yang ingin mendapatkan layanan yang ada dalam perpustakaan. Bekerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk keperluan pemakai. BPAD bekerjasama langsung dengan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Dalam hal memasyarakatkan perpustakaan, hal ini dibuktikan dengan adanya layanan perpustakaan keliling yang menjangkau pelosok-pelosok desa, agar masyarakat desa juga bisa ikut menggunakan koleksi perpustakaan tanpa terkendala jarak yang jauh. Melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi. hal yang dilakukan BPAD untuk melaksanakan tugas ini contohnya adalah menyediakan kotak saran untuk pengguna perpustakaan, hal ini dilaksanakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan dan apa saja yang perlu untuk disediakan oleh pihak perpustakaan guna mengembangkan koleksi perpustakaan.

Melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai, dibuktikan dengan adanya layanan bimbingan pembaca. hal ini dilakukan untuk memberi

pengetahuan kepada pengguna terhadap sesuatu hal yang mungkin pengguna kurang mengerti, contohnya dalam menggunakan fasilitas *OPAC*.

Kegiatan bagian sirkulasi menyangkut citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan layanan sirkulasi yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Kegiatan pada layanan sirkulasi sering dijadikan tolak ukur keberhasilan perpustakaan, karena kegiatan dari layanan ini langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada interval 6,1 – 8, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada tingkat "Tinggi".

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada interval 6,1 – 8, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada tingkat "Tinggi".

Dari 16 unsur yang diteliti, terdapat satu unsur dengan kategori tingkat kepuasan penggunaannya cukup tinggi, yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 5,36. Unsur lainnya yaitu prosedur pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,65, persyaratan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,73, keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,21, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan

nilai 6,62, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,06, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,42, kecepatan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,59, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,92, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,55, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 8,03, kepastian biaya pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,78, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,58, fasilitas pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 6,91, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,25, keamanan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai 7,33, tergolong dalam kategori dengan tingkat kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Melengkapi atribut kerja pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya pada unit pelayanan sirkulasi dengan penambahan tanda pengenal yang sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing supaya pengguna dapat lebih mengenal dengan petugas yang melayaninya.
2. Petugas senantiasa selalu berada pada tempat kerja sesuai dengan tugas serta jabatannya masing-masing.
3. Menambah koleksi perpustakaan agar dapat menumbuhkan minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan.

Daftar Pustaka

Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.