

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

##### 1. Paparan Data

- a. Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan

Analisis kepuasan terhadap kinerja pustakawan, aspek pertama yaitu tentang pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung dalam menyediakan informasi yang di butuhkan pada saat di minta.

Bapak Risky Ramadhani M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan, dalam hal ini menyampaikan pendapatnya sebagai berikut<sup>1</sup>:

"Kami di perpustakaan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung. Ketika ada pengunjung yang membutuhkan informasi, pustakawan kami akan segera membantu mencari informasi tersebut dengan responsif dalam mencari buku atau informasi yang diperlukan. Kami juga memastikan bahwa setiap pustakawan memiliki pengetahuan yang baik tentang cara mengakses berbagai database dan sumber informasi. Layanan kami dirancang agar cepat dan efisien, sehingga pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan."

Bapak Moh Haris Sandy, M.Pd, yang juga merupakan seorang guru di sekolah, juga memiliki pandangan yang sejalan, beliau berpendapat bahwa<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Risky Ramadhani, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>2</sup>Wawancara dengan guru di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Haris Sandi, pada tanggal 2 Mei 2024.

"Dari pengalaman saya, pelayanan perpustakaan di sekolah ini sangat baik dalam menyediakan informasi. Pustakawan selalu responsif dan siap membantu saat kami atau siswa membutuhkan informasi tertentu. Mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang koleksi perpustakaan dan juga mahir dalam mencari data yang diperlukan. Ini sangat membantu kami sebagai guru dalam mendukung proses belajar mengajar."

Dina Amalia, yang juga merupakan seorang siswa di sekolah, turut memberikan sudut pandang yang konsisten dengan menyatakan<sup>3</sup>:

"Saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan perpustakaan di sekolah. Setiap kali saya membutuhkan informasi untuk tugas atau sekedar ingin membaca buku tertentu, pustakawan selalu siap membantu dengan cepat. Mereka tahu di mana mencari buku atau informasi yang saya butuhkan dan sering memberikan saran yang sangat berguna. Saya merasa nyaman untuk bertanya karena mereka sangat ramah dan selalu membantu dengan senang hati."

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan memberikan pelayanan yang optimal untuk memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Pustakawan yang kompeten dan ramah selalu siap membantu siswa dalam mencari buku atau informasi lain yang diperlukan. Mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang koleksi perpustakaan dan mampu menggunakan teknologi informasi untuk mencari data yang relevan. Perpustakaan juga dilengkapi dengan komputer dan akses internet yang memadai, memungkinkan siswa

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan petugas siswi di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Dina Amalia, pada tanggal 2 Mei 2024.

untuk mencari informasi digital dengan mudah. Fasilitas ini sangat membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas dan proyek sekolah. Ruang baca yang nyaman dan tertata dengan baik membuat siswa merasa betah untuk belajar dan membaca di perpustakaan. Kebersihan dan kenyamanan ruang baca selalu dijaga untuk menciptakan suasana yang kondusif. Koleksi buku yang lengkap dan terorganisir dengan baik memudahkan siswa dalam menemukan buku yang mereka butuhkan. Perpustakaan terus memperbarui koleksi buku untuk memastikan relevansi dengan kurikulum dan minat siswa. Selain itu, proses sirkulasi buku yang efisien memastikan peminjaman dan pengembalian buku berjalan dengan lancar, sehingga siswa tidak perlu menunggu lama.

Setelah peneliti melakukan wawancara tentunya peneliti mencoba mencocokkan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Pada tanggal 2 Mei 2024 peneliti menemukan bahwa observasi yang dilakukan pada pelayanan yang ramah, fasilitas pencarian informasi yang memadai, ruang baca yang nyaman, koleksi buku yang lengkap, serta proses sirkulasi yang efisien sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Observasi mengenai pelayanan perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

Selanjutnya peneliti memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga observasi melalui dokumentasi berikut :



**Gambar 4.1 Dokumentasi Pelayanan Perpustakaan<sup>5</sup>**

Gambar 4.1 diatas menunjukkan bukti dokumentasi bahwa proses mencari buku pelajaran yang dilakukan oleh siswa dan siswi di SMP Plus Nurul Hikmah yang dilakukan dalam perpustakaan bertujuan untuk mempermudah siswa dan siswi dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Kedua, dalam koleksi buku yang di ambil agar pemustaka tertarik untuk mengunjungi perpustakaan, menurut pendapat yang disampaikan oleh Bapak Risky Ramadhani M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan, menyampaikan pendapatnya sebagai berikut<sup>6</sup>:

---

<sup>5</sup> Dokumentasi mengenai pelayanan perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024

<sup>6</sup> Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Risky Ramadhani, pada tanggal 2 Mei 2024.

"Langkah-langkah yang kami ambil untuk menarik pemustaka meliputi beberapa inisiatif utama. Pertama, kami memperbarui koleksi buku secara berkala untuk memastikan ketersediaan buku-buku baru dan menarik. Kedua, kami menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman dan ramah bagi semua pengunjung. Selain itu, kami juga mengadakan berbagai program dan kegiatan, seperti pameran buku, klub membaca, dan acara bedah buku. Kami juga memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk mempromosikan kegiatan dan koleksi baru di perpustakaan."

Bapak Moh Haris Sandy, M.Pd, yang juga merupakan seorang guru di sekolah, juga memiliki pandangan yang sejalan, beliau berpendapat bahwa<sup>7</sup>:

"Saya melihat bahwa perpustakaan telah mengambil beberapa langkah efektif untuk menarik minat siswa. Salah satunya adalah dengan selalu menyediakan koleksi buku yang menarik dan relevan dengan mata pelajaran yang diajarkan. Perpustakaan juga sering mengadakan acara yang menarik, seperti bedah buku dan diskusi literasi, yang melibatkan siswa dan guru. Selain itu, perpustakaan menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai, seperti ruang baca yang nyaman dan akses internet, yang membuat siswa lebih tertarik untuk datang dan belajar di perpustakaan."

Dina Amalia, yang juga merupakan seorang siswa di sekolah, turut memberikan sudut pandang yang konsisten dengan menyatakan<sup>8</sup>:

"Ada beberapa hal yang membuat saya dan teman-teman tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Pertama, koleksi buku yang selalu diperbarui dengan judul-judul baru dan menarik. Kedua, fasilitas perpustakaan yang nyaman, seperti ruang baca yang tenang dan akses internet. Kami juga sering diajak untuk mengikuti kegiatan menarik di perpustakaan, seperti diskusi buku dan lomba membaca. Selain itu,

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan guru di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Haris Sandi, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>8</sup>Wawancara dengan petugas siswi di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Dina Amalia, pada tanggal 2 Mei 2024.

pustakawan yang ramah dan selalu siap membantu juga membuat kami merasa betah di perpustakaan. Semua ini membuat perpustakaan menjadi tempat yang menarik untuk belajar dan mencari informasi."

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan. Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan mengambil berbagai langkah untuk menarik minat pemustaka dalam mengunjungi perpustakaan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah menyediakan koleksi buku yang menarik dan relevan dengan minat siswa. Observasi menunjukkan bahwa rak buku yang tertata rapi dengan judul-judul buku yang menarik menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Selain itu, fasilitas perpustakaan yang nyaman dan modern juga mendukung minat siswa untuk berkunjung.

Setelah peneliti melakukan wawancara tentunya peneliti mencoba mencocokkan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Pada tanggal 2 Mei 2024 peneliti menemukan bahwa observasi yang dilakukan pada ruang baca yang luas dan nyaman, dilengkapi dengan meja dan kursi ergonomis serta pencahayaan yang baik. Hal ini menciptakan suasana belajar yang kondusif dan membuat siswa merasa betah untuk menghabiskan waktu di perpustakaan. Selain itu, observasi juga menunjukkan bahwa terdapat berbagai kegiatan menarik yang diadakan di perpustakaan, seperti lomba membaca dan

diskusi buku, yang turut menarik minat siswa untuk berkunjung. Gambar-gambar yang disertakan menampilkan suasana kegiatan yang ramai dan antusiasme siswa dalam mengikuti kegiatan tersebut. Semua ini menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diambil perpustakaan telah efektif dalam menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan.<sup>9</sup>

Selanjutnya peneliti memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga observasi melalui dokumentasi berikut :

**Tabel 4.1 Koleksi Buku Perpustakaan**

No	Jenis	Jumlah	Kondisi	
			Rusak	Baik
1	Buku Paket/ Pelajaran (semua mata pelajaran)	500	50	450
2	Buku Bacaan	300	20	280
3	Buku Referensi	200	10	190
4	Jurnal	100	5	95
5	Majalah	150	10	140
6	Surat Kabar	100	10	90
7	Lainnya	50	5	45
	Total	1400	110	1290

Pada tabel 4.1 diatas merupakan jumlah koleksi buku perpustakaan yang dikumpulkan diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat sekolah untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

<sup>9</sup> Observasi mengenai koleksi buku perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

Ketiga tentang fasilitas di perpustakaan sebagaimana pendapat yang disampaikan oleh Bapak Risky Ramadhani M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan, juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut<sup>10</sup>:

"Saya percaya bahwa fasilitas yang kami sediakan di perpustakaan ini telah cukup memuaskan para pengunjung. Namun, dalam ruang lingkup yang sempit, kami selalu berusaha untuk terus meningkatkan fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung. Kami juga terbuka untuk menerima masukan dan saran dari pengunjung agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa mendatang."

Bapak Moh Haris Sandy, M.Pd, yang juga merupakan seorang guru di sekolah, juga memiliki pandangan yang sejalan, beliau berpendapat bahwa<sup>11</sup>:

"Saya merasa bahwa fasilitas di perpustakaan ini telah memadai untuk mendukung kegiatan belajar siswa di sekolah kami. Dalam konteks yang sempit, fasilitas seperti ruang baca yang nyaman, koleksi buku yang lengkap, dan akses internet telah memenuhi kebutuhan kami sebagai pengguna perpustakaan. Namun, tentu saja, selalu ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan agar fasilitas perpustakaan dapat lebih memuaskan lagi."

Dina Amalia, yang juga merupakan seorang siswa di sekolah, turut memberikan sudut pandang yang konsisten dengan menyatakan<sup>12</sup>:

"Saya merasa bahwa fasilitas di perpustakaan ini cukup memuaskan untuk kegiatan belajar saya. Dalam lingkup yang sempit, ruang baca yang nyaman, koleksi buku yang lengkap, dan akses internet telah membantu saya dalam menyelesaikan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Risky Ramadhani, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>11</sup> Wawancara dengan guru di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Haris Sandi, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>12</sup> Wawancara dengan siswi di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Dina Amalia, pada tanggal 2 Mei 2024.

tugas-tugas sekolah. Namun, tentu saja, selalu ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan agar fasilitas perpustakaan dapat lebih memuaskan lagi."

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan telah melengkapi dirinya dengan fasilitas yang memadai untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengunjungnya.

Setelah peneliti melakukan wawancara tentunya peneliti mencoba mencocokkan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Pada tanggal 2 Mei 2024 peneliti menemukan bahwa observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas-fasilitas tersebut terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna di perpustakaan. Gambar-gambar yang disertakan dalam observasi menampilkan ruang baca yang luas dan nyaman, dilengkapi dengan meja dan kursi yang ergonomis, serta pencahayaan yang cukup terang. Hal ini menciptakan suasana belajar yang kondusif bagi pengunjung perpustakaan. Selain itu, fasilitas komputer dan akses internet yang memadai juga turut mendukung pengguna dalam mengakses informasi secara digital dengan mudah.

Observasi diatas menggambarkan siswa yang aktif menggunakan komputer untuk mencari informasi, menunjukkan bahwa fasilitas tersebut benar-benar dimanfaatkan dengan baik. Keseluruhan observasi menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di

perpustakaan telah cukup memuaskan pengunjung dan berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan menyenangkan.<sup>13</sup>

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan

Kepuasan pemustaka merupakan indikator penting yang mencerminkan seberapa baik kinerja pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan. Untuk mengukur kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, perlu diperhatikan factor pendukung yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.

Bapak Risky Ramadhani M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan, juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut<sup>14</sup>:

"Kepuasan pemustaka di perpustakaan kami dipengaruhi oleh beberapa hal. Pertama, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sangat penting. Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang ramah. Kedua, perpustakaan yang nyaman dan memadai, seperti ruang baca, komputer, dan akses internet, juga berperan besar dan juga kerja sama yang baik antar pustakawan. Kami terus meningkatkan agar pemustaka merasa nyaman dan termotivasi untuk belajar."

Bapak Moh Haris Sandy, M.Pd, yang juga merupakan seorang guru di sekolah, juga memiliki pandangan yang sejalan, beliau berpendapat bahwa<sup>15</sup>:

---

<sup>13</sup> Observasi mengenai fasilitas perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Risky Ramadhani, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>15</sup> Wawancara dengan guru di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Haris Sandi, pada tanggal 2 Mei 2024.

"Saya melihat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan. Pertama, pelayanan dari pustakawan juga sangat penting. Pustakawan yang ramah membuat siswa merasa nyaman untuk bertanya dan mencari informasi dan adanya kerja sama yang baik antar pustakawan Kedua, perpustakaan seperti ruang baca yang nyaman dan akses internet juga berpengaruh besar yang baik membuat siswa lebih termotivasi untuk menggunakan perpustakaan."

Dina Amalia, yang juga merupakan seorang siswa di sekolah, turut memberikan sudut pandang yang konsisten dengan menyatakan<sup>16</sup>:

"Sebagai siswa menurut pendapat saya "Pelayanan disini sudah bagus karena kami sebagai pustakawan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna dengan bersikap ramah serta membantu pengguna untuk mencari informasi atau koleksi yang dibutuhkannya serta adanya kerja sama yang bagus antar pustakawan"

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pelayanan pustakawan yang ramah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Pustakawan selalu siap membantu siswa dengan senyum dan sikap yang ramah, dan adanya kerja sama yang baik antar pustakawan sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Selain itu, kebersihan dan keteraturan lingkungan perpustakaan selalu dijaga dengan baik, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi para pemustaka. Selanjutnya peneliti

---

<sup>16</sup>Wawancara dengan petugas siswi di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Dina Amalia, pada tanggal 2 Mei 2024.

memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga observasi melalui dokumentasi berikut :



**Gambar 4.3 Buku Absen Peminjaman Perpustakaan<sup>17</sup>**

**Tabel 4.2 Daftar Pengunjung**

<b>No</b>	<b>Nama Pengunjung</b>	<b>Kelas</b>	<b>Tanggal Kunjungan</b>	<b>Waktu Masuk</b>	<b>Waktu Keluar</b>	<b>Keperluan</b>
<b>1</b>	Andi Santoso	VIII A	30-07-2024	08:00	09:00	Membaca Buku Pelajaran
<b>2</b>	Budi Wijaya	IX B	30-07-2024	08:15	09:30	Menggunakan Internet
<b>3</b>	Citra Dewi	VII C	30-07-2024	09:00	10:00	Mengerjakan Tugas Sekolah
<b>4</b>	Eka Putra	VIII D	30-07-2024	10:15	11:00	Membaca Majalah
<b>5</b>	Dian Pertiwi	IX A	30-07-2024	11:00	12:00	Membaca Jurnal
<b>6</b>	Gina Arifin	VII B	30-07-2024	13:00	14:00	Meneliti Referensi Buku

<sup>17</sup> Dokumentasi mengenai faktor pendukung pelayanan perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

Gambar 4.3 dan Tabel 4.2 merupakan data pengunjung perpustakaan untuk mengetahui daftar pengunjung dan peminjaman buku di perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.

Setelah peneliti melakukan wawancara tentunya peneliti mencoba mencocokkan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Pada tanggal 2 Mei 2024 peneliti menemukan bahwa observasi ini dilakukan pada fasilitas yang nyaman, pelayanan yang baik, serta kebersihan dan keteraturan lingkungan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan. Kunjungan ke perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mendukung kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka. Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pustakawan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang pelayanan perpustakaan, terbukti dari kemampuan mereka membantu pemustaka menemukan informasi yang relevan dengan cepat.<sup>18</sup>

Faktor yang menghambat kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, menurut pendapat Bapak Risky Ramadhani M.Pd, selaku

---

<sup>18</sup> Observasi mengenai faktor pendukung pelayanan perputakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

Kepala Perpustakaan, juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut<sup>19</sup>:

"Beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan termasuk ruang perpustakaan yang sempit seperti halnya ruang komputer 3x6, ruang baca dan referensi buku 4x8 , ruang admin 3x3 serta kurangnya dukungan dari manajemen sekolah dalam menyediakan fasilitas teknologi dan sarana yang memadai untuk pelayanan perpustakaan."

Bapak Moh Haris Sandy, M.Pd, yang juga merupakan seorang guru di sekolah, juga memiliki pandangan yang sejalan, beliau berpendapat bahwa<sup>20</sup>:

"Faktor-faktor yang dapat menghambat kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah salah satunya termasuk keterbatasan sumber daya dan ruang perpustakaan yang sempit seperti ruang komputer 3x6, ruang baca dan referensi buku 4x8 , ruang admin 3x3, serta kurangnya fasilitas teknologi yang memadai dan dukungan dari pihak sekolah dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas perpustakaan yang berkualitas."

Dina Amalia, yang juga merupakan seorang siswa di sekolah, turut memberikan sudut pandang yang konsisten dengan menyatakan<sup>21</sup>:

"Beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah termasuk, kurangnya fasilitas teknologi dan sarana yang sempit dalam ruang perpustakaan sehingga pemustaka kurang leluasa dalam menggunakan fasilitas perpustakaan, serta kurangnya dukungan dari pihak sekolah dalam meningkatkan fasilitas teknologi dan pengolaan ruangan yang memadai."

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Risky Ramadhani, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>20</sup>Wawancara dengan guru di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Haris Sandi, pada tanggal 2 Mei 2024.

<sup>21</sup>Wawancara dengan petugas siswi di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Dina Amalia, pada tanggal 2 Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan memiliki pengamatan langsung serta dokumentasi visual, beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan dapat teridentifikasi.

Selanjutnya peneliti memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga observasi melalui dokumentasi berikut :



**Gambar 4.5 Koleksi Buku<sup>22</sup>**

Gambar 4.5 diatas merupakan koleksi buku yang disusun rapi di rak dan juga koleksi buku yang lengkap di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan sehingga mudah dicari oleh pihak pengunjung perpustakaan.

---

<sup>22</sup> Dokumentasi mengenai faktor penghambat perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

Setelah peneliti melakukan wawancara tentunya peneliti mencoba mencocokkan data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Pada tanggal 2 Mei 2024 peneliti menemukan bahwa observasi ini dilakukan pada beberapa aspek yang mungkin menjadi penghambat, seperti ruang perpustakaan yang sempit dan kurangnya fasilitas teknologi yang memadai. Selain itu, terlihat juga bahwa koleksi buku terlihat kurang terorganisir dengan baik, mungkin karena kurangnya perhatian dalam pemeliharaan dan penataan koleksi. Selain itu, terlihat juga bahwa pustakawan mungkin mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal karena terlihat terlalu sibuk atau terbatasnya jumlah staf yang tersedia. Keseluruhan observasi ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat dalam kinerja pustakawan dan memenuhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.<sup>23</sup>

## **2. Temuan Penelitian**

### **a. Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan**

Dari paparan data di atas maka temuan penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan dapat diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> Observasi mengenai faktor penghambat perpustakaan, pada tanggal 2 Mei 2024.

1. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas Perpustakaan, fasilitas seperti ruang baca yang nyaman, teknologi yang memadai, dan akses internet juga mempengaruhi kepuasan pemustaka. Ruang baca yang nyaman, tenang, terang, dan dilengkapi dengan meja dan kursi yang nyaman membuat siswa betah belajar di perpustakaan. Teknologi yang memadai seperti komputer dengan akses internet, printer, dan alat bantu belajar lainnya membantu siswa dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah dan proyek-proyek penelitian. Akses internet yang cepat dan stabil memungkinkan siswa mencari informasi tambahan yang tidak tersedia dalam koleksi buku fisik perpustakaan.

2. Koleksi buku yang lengkap dan terkini, koleksi buku yang relevan dengan kurikulum dan minat siswa menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Buku-buku yang relevan dengan kurikulum membantu siswa dalam memahami dan mendalami pelajaran, sedangkan koleksi yang mencakup berbagai minat siswa seperti fiksi, non-fiksi, dan buku referensi meningkatkan keinginan siswa untuk membaca dan belajar. Pembaharuan koleksi secara berkala memastikan bahwa perpustakaan selalu memiliki informasi terbaru yang dapat diakses oleh siswa.

### 3. Pelayanan Perpustakaan

Kualitas Pelayanan, pelayanan yang ramah dan cepat dari pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pelayanan pustakawan dalam membantu siswa menemukan informasi yang dibutuhkan sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pustakawan yang terlatih dan kompeten, ramah, dan siap membantu meningkatkan kenyamanan siswa saat berkunjung ke perpustakaan. Pelatihan dan workshop bagi pustakawan juga penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

#### b. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan

1. Temuan penelitian tentang faktor yang mendukung kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan yaitu kinerja pustakawan dalam memenuhi pelayanan yang ramah dan kerja sama yang baik antar pustakawan.
2. Temuan penelitian tentang faktor yang dapat menghambat kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan meliputi ruang perpustakaan yang sempit seperti halnya ruang komputer 3x6,

ruang baca dan referensi buku 3x8 , ruang admin 3x3, dan kurangnya fasilitas teknologi yang memadai.

## B. Pembahasan

### 1. Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan

Hasil penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan menunjukkan bahwa beberapa faktor utama berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pemustaka. Kompetensi pustakawan menjadi salah satu faktor yang paling berpengaruh, di mana pengetahuan dan keterampilan pustakawan dalam membantu siswa menemukan informasi yang dibutuhkan sangat dihargai oleh pemustaka. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari pandangan terhadap kinerja layanan dan harapan konsumen.<sup>24</sup> Ketika pustakawan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemustaka, tingkat kepuasan mereka meningkat.

Koleksi buku yang lengkap dan terkini juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Menurut Lancaster, akses mudah, cepat, dan akurat terhadap informasi merupakan indikator utama kepuasan pengguna perpustakaan.<sup>25</sup> Oleh

---

<sup>24</sup> Fransisca Rahayuningsih, *mengukur kepuasan pemustaka* (Yogyakarta, GRAHA ILMU, 2014), 9.

<sup>25</sup> Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Journal Unair* (Desember 2012), 6.

karena itu, perpustakaan yang memiliki koleksi relevan dengan kurikulum dan minat siswa akan lebih memuaskan pemustaka. Selain itu, fasilitas perpustakaan seperti ruang baca yang nyaman, teknologi yang memadai, dan akses internet turut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Suasana perpustakaan yang tenang, nyaman, dan ramah menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang juga menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka.

Pelayanan perpustakaan yang ramah, cepat, dan profesional dari pustakawan sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Menurut Soeatminah, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan benar.<sup>26</sup> Ketersediaan informasi yang lengkap dan relevan menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Untuk menarik minat pengunjung, perpustakaan dapat memperbarui koleksi buku secara berkala dengan judul-judul baru yang menarik, menyediakan fasilitas yang nyaman dan modern seperti ruang baca dan akses internet, serta mengadakan berbagai kegiatan menarik seperti lomba membaca, diskusi buku, dan workshop literasi. Selain itu, kerjasama dengan guru dalam memanfaatkan perpustakaan untuk kegiatan belajar mengajar juga dapat meningkatkan penggunaan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

---

<sup>26</sup>Erny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya," Jurnal Pari Vol. 2, no. No. 2

Mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas di perpustakaan sudah memadai, namun selalu ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun adanya kepuasan, ada keinginan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas. Suasana perpustakaan yang tenang, nyaman, dan ramah menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi pengunjung, yang merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam mendapatkan kepuasan pemustaka.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.

Faktor-faktor pendukung kinerja pustakawan dalam memenuhi kepuasan pemustaka meliputi pengetahuan yang luas tentang koleksi perpustakaan kinerja pustakawan dalam memenuhi pelayanan yang ramah dan adanya kerja sama yang baik antar pustakawan.<sup>27</sup>

Sebaliknya, faktor-faktor penghambat kinerja pustakawan meliputi ruang perpustakaan yang sempit dan kurangnya fasilitas teknologi yang memadai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi pustakawan, koleksi buku, fasilitas perpustakaan. Kinerja pustakawan yang baik, pelayanan yang ramah, serta dukungan dari manajemen sekolah merupakan kunci utama dalam meningkatkan

---

<sup>27</sup> Hermawan, A. H., Hidayat, W., & Fajari, I. Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, volume 5 nomer 1, 113-126. (2020) <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/isema/index>

kepuasan pemustaka. Sebaliknya, kurangnya fasilitas teknologi yang memadai dan ruangan perpustakaan yang sempit seperti ruang komputer 3x6, ruang baca dan referensi buku 3x8 , ruang admin 3x3, dan dukungan manajemen yang tidak memadai dapat menjadi penghambat dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan harus menjadi fokus utama dalam pengembangan perpustakaan sekolah.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Firma, Andriko dan Elva Rahmah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* vol. 1, no. 1, B (2012). <https://doi.org/10.24036/492-0934>