

# KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KLATEN

Oleh : Lisa Arifatul Chorida\*

Pembimbing: Dra. Sri Ati, M.Si.

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

\*)E-mail: [ije\\_chaa@yahoo.com](mailto:ije_chaa@yahoo.com)

## Abstrak

Skripsi ini berjudul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, sehingga dari hasil penelitian diharapkan dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan dan untuk jangka panjang dapat mempertahankan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus. Informan dipilih secara *purposive sampling*, yaitu 8 informan yang berstatus mahasiswa baik anggota maupun bukan anggota. Pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, display data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan, pemustaka cukup puas dengan layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, dikarenakan koleksi dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka. Fasilitas yang tersedia dapat membuat pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan. Petugas perpustakaan yang bersikap ramah, murah senyum, merespon dengan baik apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, serta sistem layanan yang mudah dan tidak berbelit-belit

Kata kunci: Kepuasan, Pemustaka, Layanan Sirkulasi, Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten

## Abstract

This thesis entitled “ User Satisfaction toward Circulation Service in Documents office and Library of Klaten Regency”. The objective of this research is to measure user satisfaction toward the Circulation Service in Documents office and Library of Klaten Regency. The results of this research will be used to improve the service quality and maintain the customers. The researcher uses qualitative descriptive method focusing on Case Learning in conducting this research. The informers were chosen by using purposive sampling method, they are 8 students of university either the member of the library or not. All the data were collected by using interview or observation techniques. While in analyzing the data, the researcher uses interactive analysis model by Miles and Huberman. This model consists of data reduction, data display, verification and conclusion. The result of this research shows that most of the user are satisfied with the Circulation Service Documents Office and Library of Klaten Regency because they provide collection of the user need. The facilities are necessary and comfortable in the library for the user. The librarians are humble, friendly and helpful.

Keywords: Satisfaction, User, Circulation Service, Documents office and Library of Klaten Regency.

## 1. Pendahuluan

Dalam paradigma baru, istilah perpustakaan diartikan sebagai suatu unit kerja yang bertugas menghimpun, mengolah, menyimpan, dan menyebarluaskan bahan pustaka baik tercetak maupun terekam yang disusun secara sistematis untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Perpustakaan tidak dimaksudkan sebagai lembaga yang ingin mencapai tujuan laba, tetapi lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya perpustakaan didirikan untuk memfasilitasi terciptanya masyarakat yang terdidik, terpelajar, dan terbiasa membaca. Sebagai pengelola dan penyedia informasi, perpustakaan memiliki kegiatan pokok antara lain, pengembangan koleksi, pengolahan koleksi, layanan pengguna, pemilihan koleksi.

Layanan pengguna sebagai salah satu kegiatan pokok dalam perpustakaan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perpustakaan, karena layanan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Gronroos (1990: 27) dalam Ratminto & Winarsih (2008: 2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Perpustakaan akan dinilai baik, jika perpustakaan memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk, jika layanan yang diberikan buruk.

Layanan sirkulasi adalah salah satu dari layanan pengguna yang disediakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten untuk masyarakat umum. Layanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Oleh karena itu dari meja layanan akan membentuk citra perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya dan memberikan rasa puas. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah

hal yang mudah untuk dilakukan karena kepuasan pengguna sulit untuk diukur.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat klaten yang melanjutkan studi di perguruan tinggi, baik ke luar kota maupun yang ada di kota klaten ternyata masih antusias dan menyempatkan waktu untuk memanfaatkan layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten pada akhir pekan atau pada hari libur perkuliahan, guna memenuhi kebutuhan informasi yang dapat menunjang dalam kegiatan perkuliahan, penelitian, atau sekedar mengisi waktu luang, dll., sehingga peneliti tertarik mengambil objek penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten

Sistem layanan yang digunakan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten adalah sistem terbuka, perpustakaan membebaskan pemustaka ke tempat koleksi perpustakaan diizinkan, pengunjung dapat membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri buku yang sesuai dan dibutuhkan. Sistem layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten di era teknologi informasi ini masih dilakukan secara manual, dimana kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan statistik pengunjung masih menggunakan cara-cara manual, sedangkan pada umumnya di era teknologi ini pemustaka (mahasiswa) cenderung menggunakan cara instan untuk memenuhi kebutuhan informasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada, misalnya mencari informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan internet. Sehubungan dengan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka (mahasiswa) terhadap layanan sirkulasi yang masih dilakukan secara manual di perpustakaan, dimana pemustaka (mahasiswa) masih antusias dalam memanfaatkan layanan sirkulasi dengan mengambil judul **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten”**.

## 2. Tinjauan Literatur

### 2.1. Layanan Sirkulasi

Menurut Qalyubi dkk. (2003:221). Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Kegiatan sirkulasi, antara lain meliputi hal-hal berikut:

- 1) Peminjaman
- 2) Pengembalian
- 3) Pemungutan denda
- 4) Pendaftaran anggota
- 5) Baca ditempat
- 6) Penagihan
- 7) Pembuatan statistik, dan
- 8) Hubungan masyarakat.

### 2.2. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem yang diterapkan dalam layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih (2007: 98-103), yaitu:

- 1) Sistem manual  
Pada sistem ini kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi dilakukan dengan cara manual.
- 2) Sistem terotomasi  
Pada sistem ini keseluruhan aktivitas layanan sirkulasi dikerjakan dengan memanfaatkan fasilitas komputer.

### 2.3. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan tingkatan baik buruknya sesuatu. Kualitas layanan merupakan totalitas dari karakteristik suatu pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Menurut Rahayuningsih (2007: 86-87) agar pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas antara lain:

- 1) Koleksi  
Koleksi perpustakaan adalah suatu himpunan koleksi milik perpustakaan untuk digunakan pengunjung/pemustaka. Dari segi koleksi dilihat dari banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi yang ada di perpustakaan.

- 2) Fasilitas

Fasilitas adalah sarana atau sesuatu untuk memudahkan atau melancarkan pelaksanaan kegiatan. Dari segi fasilitas meliputi kelengkapan sarana pendukung dan layanan pelengkap serta kenyamanan pemustaka dalam memperoleh layanan. Berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dll..

- 3) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah petugas perpustakaan. Layanan yang berkualitas diberikan petugas perpustakaan kepada pemustaka dengan cara berikut :

- a. Bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan, terutama pada saat berinteraksi dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesionalisme dengan mengutamakan pelayanan, menyenangkan, dan menarik, bangga pada profesi yang dimiliki, ramah dan menghargai pengguna.

- 4) Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan dalam rangka menyediakan, menyajikan dan memberdayakan sumber informasi di perpustakaan kepada masyarakat pemakai. Dari segi layanan perpustakaan, layanan pengguna yang berkualitas dilihat dari ketepatan waktu layanan, akurasi layanan, dan kemudahan mendapatkan layanan.

### 2.4. Kepuasan Pemustaka

Menurut Kotler (1997:40) dalam Rangkuti (2002:23), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Definisi lain dari kepuasan, menurut Sunu (1999:127), Kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang

dirasakan pelanggan (*perceived performance/outcome*), dan harapan (*expectations*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima atau digunakan. Kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan layanan yang disediakan. Menurut Sutardji dan Maulidiah (2006:33-34) faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah:

- 1) Sistem layanan  
Sistem layanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Masing-masing sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan.
- 2) Biaya  
Biaya adalah dana yang dipakai untuk keperluan sesuatu. Biaya dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap beberapa jasa yang diberikan perpustakaan, seperti layanan keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
- 3) Kemudahan memperoleh informasi  
Sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan oleh pengguna. Untuk mengakses informasi yang dibutuhkan, perpustakaan menyediakan alat bantu penelusuran seperti katalog manual, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
- 4) Kecepatan memperoleh informasi  
Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk temu kembali informasi yang dibutuhkan, baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
- 5) Pelayanan pemberian informasi  
Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan perpustakaan yang dapat

membantu pengguna perpustakaan dalam pemenuhan akan informasi yang dibutuhkan.

### 3. Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus, karena permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini bersifat permasalahan sosial. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi (Sugiono, 2010: 297), karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Istilah yang digunakan untuk menyebut subyek penelitian adalah informan.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Peneliti membatasi jumlah informan sebanyak 8 orang. Selanjutnya pemilihan pemustaka untuk menjadi informan dalam penelitian ini memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Bersedia menjadi informan
- 2) Pemustaka, yaitu mahasiswa yang menjadi anggota maupun bukan anggota yang pernah memanfaatkan layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Idrus (2009, 148-152). Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

- 1) Reduksi data  
Analisis data dimulai dengan memahami seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara informan, yang kemudian direduksi dengan cara membuang kata-kata yang dianggap tidak perlu untuk mendapatkan inti atau pokok kalimat dari jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan. Kemudian data tersebut disusun dalam bentuk satuan-

satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu.

2) Display Data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3) Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan yang dimaknai sebagai arti data yang telah ditampilkan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Dalam menguraikan kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, peneliti menggunakan karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dilihat dari segi Koleksi, Fasilitas, Sumber Daya manusia, dan Sistem Layanan. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

##### 4.1. Koleksi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa sebagian koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka tersedia di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, untuk beberapa subjek tertentu masih kurang, misalnya subjek komputer dan bahasa Inggris. Koleksi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten ada yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, dan ada yang tidak sesuai, dikarenakan koleksi yang dibutuhkan tidak ditemukan, dan bahasa dari isi koleksi dirasa masih umum.

Koleksi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten berdasarkan hasil wawancara koleksinya kurang *up to date* namun tidak ketinggalan jaman, pemustaka ada yang menilai *up to datenya* koleksi berdasarkan fisik buku. Sebagian pemustaka ada yang jarang memperhatikan tahun penerbitan buku, karena

pemustaka cenderung menggunakan koleksi yang dianggap relevan tanpa melihat tahun penerbitan buku. penataan koleksi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten cukup bagus.

Penataan koleksi sesuai dengan nomor golongan klasifikasi masih menimbulkan kebingungan untuk sebagian pemustaka, pemustaka menganggap dalam pengelompokannya masih kurang detail, sedangkan untuk beberapa rak masih ada koleksi yang tercampur sehingga pemustaka bingung ketika melakukan penelusuran.

Pemustaka merasa cukup puas dengan koleksi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, karena koleksi dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka sebagai bahan referensi maupun bahan bacaan, selain itu adanya koleksi kuno dapat memberikan kepuasan bagi sebagian pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan layanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. Namun demikian tidak semua pemustaka dapat merasa puas, pemustaka merasa tidak puas dikarenakan koleksi yang dibutuhkan tidak dapat ditemukan sehingga pemustaka harus mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan lain.

##### 4.2. Fasilitas

Dari hasil wawancara dapat diketahui lokasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten kurang strategis sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui keberadaan perpustakaan Kabupaten Klaten. fasilitas yang telah disediakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten cukup bagus dengan ruang baca yang enak, tidak panas, serta penerangan yang cukup bagus. Sering adanya pemindahan posisi meja baca dapat memberikan suasana yang berbeda bagi pemustaka. pemustaka menyarankan adanya penambahan fasilitas antara lain OPAC (*online public access cataloguing*) untuk mempermudah penelusuran koleksi, serta fasilitas internet untuk pemustaka.

Pemustaka merasa puas terhadap fasilitas yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten dikarenakan pemustaka sudah

merasa nyaman dengan fasilitas yang ada seperti adanya *locker*, air minum gratis, jumlah kursi yang memadai, lingkungan yang bersih dan aman.

#### 4.3. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka bersikap ramah, hanya beberapa saja yang kurang ramah kepada pemustaka. Petugas perpustakaan cenderung pasif apabila pemustaka tidak aktif bertanya kepada petugas perpustakaan. Petugas perpustakaan dalam memberikan bantuan ada yang bersedia membantu langsung dengan mencarikan koleksi di jajaran koleksi dan ada petugas perpustakaan yang hanya membantu dengan menunjukkan nomor golongan koleksi yang dibutuhkan atau letak rak koleksi. Dalam memberikan layanan cukup cepat, untuk siswa yang sedang Praktek Kerja Lapangan di layanan sirkulasi kurang menguasai apa yang ditanyakan oleh pemustaka.

Pemustaka merasa cukup puas dengan pelayanan petugas perpustakaan dikarenakan petugasnya yang ramah, murah senyum, merespon dengan baik apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, selain itu sebagai pemustaka seharusnya bisa menghargai cara bekerja perpustakaan meskipun sistem yang digunakan masih manual.

#### 4.4. Sistem Layanan

Dari hasil wawancara dapat diketahui prosedur pelayanannya mudah, yaitu cukup dengan menjadi anggota maka pemustaka dapat meminjam koleksi yang dibutuhkan, apabila pemustaka tidak membawa kartu anggota, pemustaka cukup menyebutkan nomor anggota, maka pemustaka dapat melakukan peminjaman ataupun pengembalian koleksi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. Namun untuk prosedur pendaftaran anggota perpustakaan sebagian pemustaka merasa persyaratannya ribet, sehingga apabila ada pemustaka yang berniat untuk mendaftar menjadi anggota, menjadi mengurungkan niatnya karena pemustaka harus memenuhi persyaratannya terlebih dahulu. Jangka waktu peminjaman koleksi selama 1 minggu dirasa

kurang oleh pemustaka, sehingga pemustaka sering mengembalikan melebihi batas waktu peminjaman.

Pemustaka merasa puas dengan sistem layanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten karena pemustaka dapat mencari koleksi sendiri, sistem layanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka baik, koleksinya banyak dan tempatnya cukup luas.

#### 4.5. Kecepatan memperoleh informasi

Kecepatan pemustaka dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan membutuhkan waktu yang cukup lama karena koleksi terkadang tidak tertata sesuai dengan raknya, dan pemustaka tidak familiar dengan penataan koleksi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten.

#### 4.6. Kendala dalam memanfaatkan layanan sirkulasi

Dalam temu kembali informasi sebagian besar pemustaka mengalami kendala dalam menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, kendala yang dihadapi pemustaka antara lain, terbatasnya alat penelusuran, kurangnya rambu-rambu yang dapat memudahkan pemustaka dalam melakukan pencarian koleksi, penempatan koleksi yang tidak sesuai dengan golongannya sehingga membuat bingung pemustaka, koleksi yang dibutuhkan tidak ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten.

#### 4.7. Harapan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi

Harapan pemustaka terhadap layanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten agar dapat memberikan layanan yang prima antara lain, perlu penambahan koleksi yang *up to date*, penataan koleksi lebih diperhatikan karena banyak koleksi yang tidak sesuai dengan penempatan raknya, perlunya alat penelusuran untuk mempermudah temu kembali informasi (OPAC), penambahan fasilitas internet untuk mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dari sumber lain, perlunya pihak perpustakaan menjaga ketenangan sehingga pemustaka tidak

merasa terganggu ketika memanfaatkan layanan yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten, petugas lebih aktif apabila ada pemustaka yang mengalami kebingungan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan, perpustakaan hendaknya menyediakan stop kontak untuk pemustaka yang membutuhkan untuk *charger*.

## 5. Simpulan

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. Berdasarkan karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dilihat dari segi Koleksi, Fasilitas, Sumber Daya manusia, dan Sistem Layanan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemustaka secara keseluruhan cukup puas dengan layanan sirkulasi yang ada, hal tersebut dikarenakan koleksi yang disediakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka sebagai bahan referensi maupun bahan bacaan, namun demikian tidak semua pemustaka dapat merasa puas, karena koleksi yang dibutuhkan tidak dapat ditemukan sehingga pemustaka harus mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan lain, fasilitas yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten dapat membuat pemustaka merasa nyaman untuk memanfaatkan layanan, selain itu pemustaka merasa puas karena petugas perpustakaan yang bersikap ramah, murah senyum, merespon dengan baik apa yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam memberikan layanan kepada pemustaka, serta sistem layanan yang diterapkan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten yang mudah dan tidak berbelit-belit.

## Daftar Pustaka

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Airlangga.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk.. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayuningsih, F.. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunu, Pramudya.1999. *Peran SDM Dalam Penerapan ISO 9000: Kajian Peran SDM dengan pendekatan TQM*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah. 2006. *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian*. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2.