

**PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMAN 3 PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana(S 1) Dijurusan Ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Ilmu  
Budaya Universitas Lancang Kuning Pekanbaru



Oleh:

**SESI IRAWATI**  
**Nim: 091000771201047**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING  
PEKANBARU  
2012**

## ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan SMAN3 Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi dari segi kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan perwujudan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 3 Pekanbaru terhadap aspek keandalan berjumlah 79.2%. Dari segi kehandalan, persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN.3 Pekanbaru telah mampu melaksanakan layanan sirkulasi dengan tepat dan dapat dipercaya. Didukung pula dengan pustakawan yang mampu memberikan layanan sirkulasi akurat, cepat, memuaskan dan profesional. Aspek koresponsifan 78.9%. Persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMA 3 Pekanbaru menunjukkan bahwa Pustakawan mampu membantu dan tanggap pemustaka yang kesulitan didalam prosedur layanan sirkulasi, dan siswa memiliki kenangan yang positif terhadap respon pustakawan tersebut. Aspek keyakinan 79.1%. Persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN.3 Pekanbaru menunjukkan bahwa pengetahuan pustakawan pada layanan sirkulasi memadai untuk melaksanakan tugas mereka, dan berpakaian dan perilaku yang sopan, dapat dipercaya, dan dapat meyakinkan siswa bahwa mereka memang profesional. Aspek empati 79.1%. Persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN.3 Pekanbaru menunjukkan bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN.3 Pekanbaru peduli dan member perhatian dengan keluhan apabila pemustaka mengalami kesulitan, memberikan pertolongan jika diperlukan. Aspek berwujudan 0.78.8%. Persepsi siswa terhadap kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan SMAN 3 Pekanbaru menunjukkan bahwa Pakaian pustakawan pada layanan sirkulasi menarik dan sopan untuk melaksanakan layanan sirkulasi, perabot yang digunakan pada layanan sirkulasi dapat membantu pemustaka didalam mendapatkan layanan sirkulasi, komputer yang digunakan untuk layanan sirkulasi terawat baik dan sangat membantu anda didalam memanfaatkan layanan sirkulasi, buku yang dipinjamkan telah memadai dan sesuai dengan kebutuhan anda sebagai pemustaka Perpustakaan SMAN.3 Pekanbaru

Dari hasil penelitian, yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah :

- (1) Penambahan fasilitas yang ada di perpustakaan SMA Negeri 3 Pekanbaru, seperti penambahan meja dan kursi, perlu dilakukan.
- (2) Penambahan jumlah dan jenis koleksi yang ada di perpustakaan hendaknya dilakukan sesuai dengan kebutuhan para pemustakanya.
- (3) Peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga pustakawan yang ada di perpustakaan perlu dilakukan untuk memaksimalkan upaya melayani pemustaka dengan maksimal.