

**DAMPAK AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN
AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

YUNI BAHGIE
NIM. 180503154

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

**DAMPAK AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

**Yuni Bahgie
NIM. 180503154**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Zubaidah., M. Ed
NIP. 19700424001122001**

**Nurrahmi., M. Pd
NIP. 197902222003122001**

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 Strata
satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada/Hari Tanggal

Jum'at, 02 Desember 2022 M
08 Jumadil Awal 1444 H

Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

Dr. Zubaidah, M. Ed
NIP. 19700424001122001

Sekretaris

Nurrahmi, M. Pd
NIP. 197902222003122001

Penguji I

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag, M.Sc, M.A
NIP. 197206212003121002

Penguji II

Nazaruddin, M.LIS., Ph.D
NIP. 1971011101999031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Darussalam – Banda Aceh



Syarifuddin, M.A, Ph.D

NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Bahgie

NIM : 180503154

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Dampak Akreditasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

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, 09 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Yuni Bahgie

Yuni Bahgie

NIM. 180503154

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan penuh semangat dan bersyukur yang berjudul “Dampak Akreditasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”, skripsi disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna untuk mencapai gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Shalawat beriringan salam penulis panjatkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW dan para sahabat Nabi, karena berkat perjuangan dan pengorbanannya kita dapat merasakan begitu banyak ilmu pengetahuan yang tak ada habis-habisnya untuk dikaji. Dalam kesempatan ini, saya selaku penulis juga mengucapkan beribu-ribu ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta, Abi Darmawi AZ dan mamak Suhartini yang selama ini telah membesarkan, mendidik dan banyak berkorban bagi penulis dengan penuh keikhlasan dan penuh kasih sayang yang begitu amat lembut dan ikhlas dalam menghadapi anak-anaknya. Kepada Abi dan Mamak terima kasih atas semuanya yang selama ini kalian berikan kepada penulis yang selalu tiada hentinya mendo'akan dan memberi semangat yang luar biasa kepada penulis, karena berkat do'a dan semangat kalian penulis dapat menyelesaikan studi ini, kalian adalah orang tua yang sangat luar biasa, semoga dengan penulis menyelesaikan studi ini kalian bangga dan semoga jeri payah kalian terbayarkan dengan pencapaian ini, penulis bangga memiliki orang tua yang hebat seperti kalian. Kepada kakak Cut Deni Apriliana, adik Raja Syahru Ramadhan, paman Zulfikar dan kepada

seluruh ahli keluarga terima kasih motivasi, semangat dan do'anya berkat kalian juga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

2. Ucapan terima kasih penulis yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Zubaidah, M. Ed, selaku pembimbing pertama, dan Ibu Nurrahmi, M. Pd, selaku pembimbing kedua, yang telah sabar dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini tanpa Ibu penulis tidak bisa apa-apa, sekali lagi terima kasih atas bimbingan Ibu semoga Allah membalas atas kebaikan dan kesabaran Ibu dalam membimbing penulis.
3. Ucapan terima kasih juga kepada penguji I Bapak Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag, M. Sc., M.A, dan penguji II Bapak Nazaruddin, M. LIS., Ph. D, yang telah membantu untuk memberikan masukan dan memotivasi saya dalam penulisan skripsi ini.
4. Ucapan terima kasih penulis juga kepada Bapak Rektor UIN Ar-Raniry, dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, dan seluruh Dosen S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Ucapan terima kasih penulis kepada Bapak Abdul Manar, S. Ag, S. IP, M. Hum, yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat di titik seperti sekarang ini.
6. Ucapan terima kasih penulis kepada seluruh pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan izin penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih kepada kakak Khairiyah S. IP, yang tak bosan-bosannya membantu dan mengajarkan penulis dalam proses skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada sahabat Merry Soraiya, Aina Selvia, Nurliza Hesti, Vina Yanti, Nadia Nurjannah Saleh, Ulfa Khairiyah, Ardian Bisri, Rizky Aries Munandar, Winta Saputra, Irfan Munadi, Hiya Mona Shahally, Ulfa Fitria, Wilda Num Nafsiah, Bulkisma Putri, dan teman-teman Ilmu Perpustakaan Angkatan 2018 yang telah berjuang bersama dan memotivasi serta mengajarkan penulis sehingga studi ini selesai.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan ribuan terima kasih atas bantuan dan motivasinya semoga dengan bantuan tersebut Allah SWT membalas atas kebaikan kalian. Dalam penulisan skripsi ini, tentu masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam penulisan karya ilmiah ini agar menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.



Banda Aceh, 09 Agustus 2022

Penulis,

A R - R A N I R Yuni Bahgie
NIM. 180503154

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAAN	
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
Bab II : Kajian Pustaka dan Landasan Teori	11
A. Kajian Pustaka	11
B. Akreditasi Perpustakaan	16
1. Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi	16
2. Tujuan Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi	18
C. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	20
1. Bentuk/Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	20
2. Ciri-Ciri Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi yang Ideal.....	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan	29
Bab III : Metode Penelitian.....	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu.....	32
C. Fokus Penelitian	33
D. Objek dan Subjek.....	33
E. Kredibilitas Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Analisis Data.....	38
Bab IV: Hasil Penelitian	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Sejarah singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	42
2. Visi dan Misi	45
3. Struktur organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	59

Bab V: Penutup	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 profil staf UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	43
Tabel 4.2 pertanyaan 1	47
Tabel 4.3 pertanyaan 2	48
Tabel 4.4 pertanyaan 3	48
Tabel 4.5 pertanyaan 4	49
Tabel 4.6 pertanyaan 5	50
Tabel 4.7 pertanyaan 6	50
Tabel 4.8 pertanyaan 7	51
Tabel 4.9 pertanyaan 8	52
Tabel 4.10 pertanyaan 9	52
Tabel 4.11 pertanyaan 10	53
Tabel 4.12 pertanyaan 11	54
Tabel 4.13 pertanyaan 12	54
Tabel 4.14 pertanyaan 13	55
Tabel 4.15 pertanyaan 14	56
Tabel 4.16 hasil keseluruhan tabel dari tabel 4.2 sampai 4.15.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi (SK) dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2. Surat izin penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 4. Angket Penelitian dengan Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara dengan Pustakawan (Panitia Akreditasi) UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 6. Lampiran Dokumentasi selama Penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 7. Lampiran Borang Akreditasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Berangkat dari permasalahan yang didasari dengan perolehan nilai akreditasi A yang seyogyanya berimbas pada kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebarakan kepada 98 pemustaka dan wawancara dengan pustakawan pada bagian kepanitiaan akreditasi. Fokus penelitian ini adalah dampak yang muncul dari hasil akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan yang terdiri dari layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan literasi informasi, dan layanan penyediaan dokumen. Uji kredibilitas data penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, triangulasi, dan *member check*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tergolong baik, hal ini diketahui dari hasil temuan yang menyatakan bahwa layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan literasi informasi, dan layanan penyediaan dokumen sudah bagus, sementara survei kebutuhan pemustaka selama ini belum memberikan dampak signifikan. Selain itu, disaat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah terakreditasi, banyak perubahan yang terjadi sehingga perpustakaan mengubah sistem pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka.

Kata Kunci: Akreditasi Perpustakaan, Kualitas Layanan Perpustakaan.

A R - R A N I R Y

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi mempunyai beberapa sarana pendukung dalam melaksanakan pembelajaran salah satunya yaitu perpustakaan. Jika diibaratkan seperti sistem pada tubuh manusia, perpustakaan dimisalkan sebagai jantung yang mengalirkan darah ke seluruh tubuh manusia. Begitu juga halnya dengan perpustakaan yang merupakan pusat informasi yang akan mengalirkan semua informasi bagi kelancaran proses pembelajaran pada Perguruan Tinggi. Dalam undang-undang RI nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan diartikan sebagai lembaga pengelola koleksi, baik berupa karya tulis, karya cetak, atau karya rekam dengan sistem resmi secara profesional dalam mendukung kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan kreasi para pemustaka.¹

Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah suatu perpustakaan di lingkungan Perguruan Tinggi dengan fungsi memberi serta menyebarluaskan informasi kepada seluruh masyarakat guna tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Salah satu penunjang terwujudnya visi misi sebuah Perguruan Tinggi ialah dengan adanya sebuah perpustakaan.² Dalam peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik

¹Komaruddin, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri", *Jurnal Pustakaloka*, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 14. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/454>, diakses 20 februari 2022

²Juni Wati Sri Rizki, "optimalisasi fungsi perpustakaan perguruan tinggi melalui peran pustakawan", *jurnal al-kuttab*, vol. 1, no. 2, 2013, hlm. 107. <http://repo.iain-padangsidempuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>, diakses 22 februari 2022

Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 yang berbunyi tentang unsur-unsur akreditasi ialah:

1. Koleksi perpustakaan
2. Sarana dan prasarana perpustakaan
3. Pelayanan perpustakaan
4. Tenaga perpustakaan
5. Penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan
6. Penguat.³

Akreditasi ialah kegiatan menilai untuk penentuan standar kualitas suatu lembaga oleh suatu pihak yang sudah ditentukan. Tujuan utama dari akreditasi merupakan untuk membantu tercapainya standar kualitas yang diharapkan pada sebuah lembaga. Akreditasi perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan lembaga yang bersangkutan agar memenuhi standar minimal yang sudah ditetapkan dengan membenahi atau memperbaiki diri.⁴ Salah satu instrumen di dalam akreditasi adalah pelayanan perpustakaan sebagaimana tertera pada peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 10 Tahun 2018 pasal 2. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan salah satu point terpenting yang harus menjadi perhatian semua jenis perpustakaan.

³Perka, tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi nomor 10 tahun 2018, pasal 2

⁴Endang Fatmawati, "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Akreditasi Jurusan/Program Studi", *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2009, hlm. 56. <https://journal.uir.ac.id/unilib/article/view/12721>, diakses 20 februari 2022

Layanan Perpustakaan ialah aspek yang sangat penting untuk diamati, karena penilaian baik buruknya sebuah perpustakaan dilihat melalui layanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka. Layanan perpustakaan patut disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka agar memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di suatu perpustakaan tersebut. Karakteristik layanan perpustakaan yang bermutu akan tampak melalui kualitas sumber daya manusia (SDM), koleksi, fasilitas, serta layanan yang diberikan.⁵

Menurut Fatmawati, kualitas layanan perpustakaan adalah suatu kepuasan yang diterima oleh masing-masing pemustaka setelah membandingkan kesesuaian antara layanan yang diperlukan dengan layanan yang diterima. Berdasarkan pada pemaparan di atas, bahwa kualitas layanan yang paling utama di perhatikan oleh perpustakaan untuk membagikan layanan berupa jasa untuk pemustaka agar dapat memenuhi keinginan maupun tuntunan pemustaka.⁶

Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh ialah sebuah perpustakaan di PTKIN yang sudah terakreditasi dengan predikat A dengan nomor 0186/LAP. PT/XI. 2020, yang diperoleh pada tanggal 10 November 2020, dan disahkan langsung oleh Kepala Perpustakaan Nasional RI. Dengan predikat ini UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh kedepannya di harapkan agar lebih baik

⁵Isran Elnadi, "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu", *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 3, No. 2, 2018, hlm. 204. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/3236>, diakses 24 februari 2022

⁶Haning Tri Novianti, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (studi kasus pada perpustakaan umum dan arsip kota malang)", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 5, hlm. 789-790. <https://www.neliti.com/publications/81806/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pemustaka-studi-pada-perpustakaan>, diakses 26 februari 2022

lagi dan tetap mempertahankan nilai yang sangat bagus ini untuk menjadi semangat baru bagi pustakawan dalam memajukan kualitas layanan perpustakaan.

Sehubungan dengan Kebijakan Pengembangan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Tahun 2013 dalam kutipan Sri Wahyuni serta Desi Nurhikmahyanti terkait komponen serta penanda yang wajib terdapat dalam akreditasi perpustakaan meliputi sebagai berikut:

1. layanan Perpustakaan yang terdiri dari: jam buka (menggapai akreditasi A jam buka layanan 50 jam perminggunya), jenis layanan (buat menggapai akreditasi A wajib menggapai 15. 000 judul ataupun lebih), kinerja layanan, lingkup layanan, serta pola layanan.
2. Sumber daya manusia terdiri dari: klasifikasi serta skill pengelola dan pustakawan serta model pelatihan SDM.
3. Koleksi perpustakaan yang terdiri dari: jumlah yang bermacam-macam serta perkembangan peningkatan bahan pustaka.
4. Gedung serta ruang perpustakaan terdiri dari, sarana, serta keadaan area.
5. Prasarana perpustakaan terdiri dari: prabot, alat- alat elektronik serta sarana komunikasi.
6. Anggaran perpustakaan terdiri dari: sumber, jumlah, serta pengelolaan.
7. Pengelolaan perpustakaan terdiri dari: mekanisme, system, serta kinerja.
8. Organisasi perpustakaan terdiri dari: status kelembagaan, program serta pelaporan

Berdasarkan wawancara awal penulis dengan beberapa pemustaka mengenai kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, terdapat beragam atau berbagai komentar yang berbeda. Beberapa pemustaka berkomentar bahwa setelah akreditasi perpustakaan, kualitas layanan perpustakaan sama seperti sebelumnya. Sementara lainnya mengatakan ada beberapa bidang yang dirasa adanya perubahan seperti pembuatan surat bebas Pustaka yang bisa menghemat waktu karena melalui layanan online.⁷

Berdasarkan beberapa pendapat atau argumen dari para pemustaka tersebut peneliti ingin mencari jawaban yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry pasca perolehan nilai akreditasi A dari persepsi pemustaka dengan mengangkat sebuah judul penelitian “**Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**”.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan pemaparan masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini rumusan masalahnya ialah “Bagaimana dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”?

⁷Berdasarkan wawancara dengan pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada tanggal 03 februari 2022

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini ialah untuk melihat dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

Semoga hasil dari penelitian bisa memperoleh manfaat baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis
 - a. Semoga penelitian ini mampu menjadi penambah pengetahuan atau ilmu kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh serta masyarakat umum.
 - b. Bagi peneliti, penelitian ini membantu dalam menerapkan teori mengenai penelitian akreditasi perpustakaan dan kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Secara praktis
 - a. Dapat berguna sebagai masukan tentang dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
 - b. Dengan hadirnya penelitian ini semoga bisa dijadikan bahan perumpamaan untuk peneliti yang mengenai dengan penelitian ini.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalahpahaman penafsiran bagi pembaca dan fokus pada penelitian ini serta mempermudah pembaca memahami karya ilmiah ini, peneliti akan menguraikan beberapa daftar istilah sebagai berikut:

1. Dampak

Dampak menurut Goys Kerap dalam kutipan Daniati Ulfa merupakan pengaruh yang kokoh dari seseorang ataupun kelompok orang yang didalamnya melaksanakan tugas ataupun peran serta perannya itu cocok dengan kedudukannya di kalangan masyarakat sehingga berpengaruh dalam pergantian baik positif ataupun negatif.⁸ Dalam KBBI, definisi dampak ialah wujud dari sebuah perilaku yang menimbulkan respon positif ataupun negatif. Dampak merupakan pengaruh kuat yang menimbulkan akibat, baik positif serta negatif.⁹

Jadi dampak yang dimaksud pada penelitian ini adalah dampak yang muncul dari hasil akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Akreditasi Perpustakaan

Akreditasi Perpustakaan ialah suatu proses penentuan kriteria serta sertifikasi sebuah perpustakaan yang dilaksanakan oleh lembaga akreditasi perpustakaan melalui perbandingan kriteria suatu perpustakaan dengan kriteria yang sudah diresmikan. Kriteria tersebut

⁸Daniati Ulfa, Dampak Kebijakan Kepala Perpustakaan terhadap Pengelolaan Perpustakaan di Universitas Batanghari, skripsi ilmuperpustakaan dan informasi, Fakultas Adab Dan Humaniora UI Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2019, hal. 5

⁹Kamus Besar Bahasa Indonesia, (online), 2010

tertuang dalam Peraturan Perpustakaan Nasional No 10 Tahun 2018 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan pada Perguruan Tinggi.

Adapun instrumen akreditasi perpustakaan Perguruan Tinggi berlaku dalam enam komponen ialah, yang pertama terdiri atas koleksi perpustakaan, yang kedua terdiri atas sarana dan prasarana perpustakaan, yang ketiga terdiri atas pelayanan perpustakaan, yang keempat terdiri atas tenaga perpustakaan, yang kelima terdiri atas penyelenggaraan dan pengolahan, dan yang keenam terdiri atas penguat.¹⁰

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan akreditasi perpustakaan yaitu akreditasi A yang diperoleh oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry selaku perpustakaan yang telah mencukupi syarat akreditasi perpustakaan Perguruan Tinggi yang sesuai instrumen, baik dari segi koleksi, sarana dan prasarana dan lainnya yang dinilai langsung oleh tim Perpustakaan Nasional yang termaksud dalam komponen dan indikator.

3. Kualitas Layanan جامعة الرانيري

kualitas layanan ialah tingkatan keunggulan ataupun upaya pengendalian secara optimal untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam perihal ini pustakawan wajib untuk meningkatkan mutu layanan secara optimal sehingga kepuasan pemustaka dalam kebutuhan informasi dapat terpenuhi. begitu sebaliknya bila pustakawan kurang

¹⁰Teguh Yudi Cahyono, dkk, "Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Bersetandar Nasional di Universitas Negeri Malang", *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol. 9, No.1, juni 2021, hlm. 42. <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/28527>, diakses 01 maret 2022

dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sehingga pemustaka akan mempunyai anggapan yang kurang baik terhadap kualitas layanan di perpustakaan yang dikunjunginya.¹¹

Gambaran kualitas layanan pada ruang lingkup perpustakaan didefinisikan menjadi suatu kekurangan antara keinginan pemustaka dengan pandangan kinerja layanan. Sedangkan menurut Parasuraman dan Zeithaml mendefinisikan kualitas layanan yaitu tahap ketidaksesuaian antara keinginan pemustaka dengan tahap pandangan mereka. Selain itu di dalam perpustakaan, kualitas juga dapat mendefinisikan bahwa persepsi pemustaka berhubungan dengan apa yang diterima atau tidak diterima, baik atau buruknya layanan tersebut.¹²

Menurut Zeithaml ada lima ukuran utama untuk mengukur kualitas layanan sepadan dengan susunan dan keperluan yang berhubungan dengan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), berhubungan dengan layanan yang tersedia di perpustakaan untuk memberikan pelayanan terbaik dan terpercaya tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan keahlian para pustakawan dalam membantu pemustaka serta merespon

¹¹Anton Risparyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variable Intervening Kepuasan Pemustaka", *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 8, No. 1, 2017, hlm. 52. <https://journal.uii.ac.id/unilib/article/view/11485> , diakses 24 april 2022

¹²RM Endhar Priyo Utomo, "Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Pemustaka : sebuah paradigma baru pengukuran kinerja perpustakaan", *Jurnal Libraria*, Vol. 6, No. 1, 2018, hlm. 141-142. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/3069>, 24 april 2022

keinginan mereka, dan memberi informasi dengan cepat kapan jasa akan diberikan.

3. Jaminan (*assurance*), yakni sebuah kepercayaan pemustaka terhadap suatu perpustakaan yang menjamin kenyamanan bagi pemustaka serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pemustaka.
4. Empati (*empathy*), yakni perpustakaan yang memahami permasalahan yang dihadapi pemustaka serta melakukan perhatian khusus terhadap pemustaka.
5. Bukti fisik (*tangibles*), yakni sarana dan prasarana untuk menarik pemustaka dan material yang dipergunakan serta penampilan pustakawan.¹³

Adapun kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang penulis maksud ialah lima unsur utama tersebut untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagaimana tertera di atas.

¹³Wiwik Sulistiyowati, Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya, (Sidoarjo: UMSIDA, 2018), hlm. 28-29. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-602-591-436-2>, diakses 17 mei 2022

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang penulis telusuri baik yang tercetak ataupun digital ada beberapa penelitian serupa yang terkait dengan topik “Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Walaupun terdapat kesamaan dari beberapa penelitian ini, tapi ada perbedaan terkait dengan tempat, waktu, variabel, serta fokus penelitian.

Penelitian pertama yaitu yang dilaksanakan oleh Teguh Yudi Cahyono dan kawan-kawan yang berjudul “Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berstandar Nasional di Universitas Negeri Malang” tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini guna melihat bagaimana penerapan manajemen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi berstandar nasional di Universitas Malang (UM) melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan, serta pengawasan. Pada penelitian ini memakai metode jenis kualitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini mengindikasikan bahwasanya manajemen akreditasi perpustakaan yang dilaksanakan berlangsung dari kegiatan perencanaan hingga pengawasan. Pada akreditasi, manajemen berfungsi untuk menguraikan mulai dari fungsi perencanaan sampai pengawasan. Proses perencanaan ialah menata aktivitas akreditasi sistematis serta organisasional untuk memenuhi keadaan yang diinginkan melalui

perencanaan tim, bukti nyata, serta kinerja akreditasi. Proses pengorganisasian ialah membangun rancangan lembaga dan membagi tugas anggota regu akreditasi sehingga bisa berfungsi dengan efektif dan menggabungkan instrumen akreditasi, mengorganisasikan tanggung jawab regu, serta dokumen akreditasi. Proses pengawasan menjauhi kekeliruan serta menilai administrasi, anggaran, borang, kinerja, serta fakta raga akreditasi.¹⁴

Penelitian yang kedua yaitu dilakukan oleh Ika Krismayani pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Kesesuaian Instrumen Akreditasi Perpustakaan Sekolah terhadap Ketentuan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas” tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah instrumen akreditasi perpustakaan sudah tepat berdasarkan standar nasional perpustakaan sekolah menengah atas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, melalui pendekatan studi pustaka, penelitian ini mengumpulkan data dengan cara studi Pustaka. Penelitian ini menghasilkan indikasi bahwa instrumen akreditasi terdapat kesesuaian dengan standar nasional perpustakaan sekolah menengah atas, tetapi terdapat beberapa aspek untuk ditinjau kembali.¹⁵

Penelitian ketiga yaitu oleh Rizki Ramadhan pada tahun 2016 yang berjudul “Hubungan *Time Management* Pustakawan Dengan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Unsyiah”. Tujuannya untuk melihat hubungan *time management* pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan

¹⁴Teguh Yudi Cahyono, dkk, “Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berstandar Nasional di Universitas Negeri Malang”, 2021, hlm. 39. diakses 30 Juni 2022. <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/28527>

¹⁵Ika Krismayani, “Analisis Kesesuaian Instrumen Akreditasi Perpustakaan Sekolah terhadap Ketentuan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas”, 2019, hlm. 199, diakses 04 Juli 2022.

Unsyiah. Metode yang dipakai oleh penulis yaitu deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan informasi memakai angket serta dokumentasi dengan respondennya 25 orang. Penelitian ini menghasilkan indikasi bahwa adanya pengaruh antara hubungan *time management* pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Unsyiah, hasil penilaian indeks kolerasi yang sudah didapatkan r_{xy} merupakan 0,529 (lumayan ataupun lagi). Setelah itu dibanding antara table nilai “t” kalau df sebesar 25 diperoleh t_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 0,108. nyatanya nilai r yang besarnya= 0,529 jauh lebih besar dari pada t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} hingga H_0 ditolak serta H_0 diterima. Sementara lainnya pengaruh antara *time management* pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan. Ada juga hambatan dialami pustakawan di UPT Perpustakaan Unsyiah sedikitnya jumlah pustakawan buat melayani pemustaka jumlahnya banyak yang menggapai 2500 perharinya.¹⁶

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Laili Fitria tahun 2016 berjudul “Pengaruh Kenyamanan Kerja Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Suatu Perbandingan Kenyamanan Kerja Pustakawan UIN Ar-Raniry dan Unsyiah)”. Tujuannya untuk melihat perbandingan kenyamanan kerja pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Unsyiah. Penelitian ini memakai metode *concurrent embedded*, penulis mengumpulkan informasi melalui angket yang dibagikan kepada 8 pustakawan,

¹⁶Rizki Ramadhan, “Hubungan *Time Management* Pustakawan dengan Kualitas Layanan Di Upt Unsyiah”, *Skripsi*, (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan), 2016

4 pustakawan bidang sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Ar- Raniry serta 4 orang pustakawan bidang sirkulasi di UPT Perpustakaan Unsyiah serta observasi pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Unsyiah. Uji validasi serta reliabilitas penulis memakai validitas isi serta reabilitas antar penilai, teknik pengolahan informasi dengan metode pengeditan, transformasi informasi, tabulasi. Penelitian ini menghasilkan indikasi bahwasanya ada pengaruh yang searah dengan hasil indeksnya terletak antara 0, 90- 1, 00, ini diartikan pengaruh antara keduanya merupakan terkategori terlalu kokoh ataupun terlalu besar. Sebaliknya UPT Perpustakaan Unsyiah juga mengindikasikan pengaruh yang terlalu kokoh ataupun terlalu besar. Sementara lainnya ada pengaruh yang positif antara kenyamanan kerja pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar- Raniry serta Unsyiah.¹⁷

Berdasarkan pemaparan dari beberapa kajian terdahulu di atas, ada beberapa persamaan dan perbedaan terkait topik yang diangkat oleh penulis. Penelitian ini memiliki kemiripan dari segi pembahasan akreditasi perpustakaan serta kualitas layanan perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan Teguh Yudi Cahyono dan kawan-kawan adalah jika penelitian ini berfokus pada dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan sedangkan penelitian terdahulu berfokus kepada bagaimana penerapan manajemen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi berstandar nasional. Perbedaan penelitian yang dilakukan Ika Krismayani adalah

¹⁷Laili Fitria, "Pengaruh Kenyamanan Kerja Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Suatu Perbandingan Kenyamanan Kerja Pustakawan Uin Ar-Raniry dan Unsyiah)", *Skripsi*, (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan), 2016

penelitian tersebut berfokus kepada kesesuaian instrumen akreditasi perpustakaan dengan ketentuan standar nasional perpustakaan sekolah menengah atas, sedangkan penelitian ini berfokus untuk melihat apakah akreditasi perpustakaan berdampak terhadap kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. Perbedaan penelitian oleh Rizki Ramadhan dengan penelitian ini yaitu untuk melihat bagaimana dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan, sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang hubungan *time management* pustakawan dengan kualitas layanan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan data dikumpulkan melalui penyebaran angket dan dokumentasi sedangkan penelitian ini memakai jenis kualitatif, data dikumpulkan melalui angket, wawancara serta dokumentasi. Kemudian perbedaan penelitian Laili Fitria dengan penelitian ini ialah apabila penelitian sebelumnya mengkaji pengaruh kerja pustakawan maka penulis membahas tentang dampak akreditasi perpustakaan, sementara persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel duanya yang membahas tentang kualitas layanan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian lapangan yang mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta mengumpulkan data dengan penyebaran angket dan observasi, sementara yang penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dari penelitian yang telah dipaparkan meyakinkan penulis bahwa penelitian yang sedang dijalani belum pernah diteliti terlebih dahulu, walaupun pada penelitian di atas mempunyai sebagian persamaan baik dari segi metode pengumpulan informasi serta tata cara penelitian yang digunakan dengan yang

penulis jalani, tetapi dalam penelitian tersebut juga mempunyai sebagian perbandingan.

B. Akreditasi Perpustakaan

1. Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Akreditasi perpustakaan adalah rangkaian kegiatan proses pengakuan formal yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional untuk menetapkan bahwa suatu perpustakaan telah memenuhi standar nasional perpustakaan.¹⁸

Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk mengenali komitmen Institusi terhadap kapasitas perpustakaan serta efektivitas Pembelajaran melalui proses evaluasi terhadap Institusi secara totalitas berdasarkan standar akreditasi yang sudah diresmi.¹⁹

Di dalam Peraturan Perpustakaan Republik Indonesia No 10 Tahun 2018 terkait Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi yang menetapkan bahwa instrumen akreditasi perpustakaan merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari Peraturan Perpustakaan Nasional, berikut adalah Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

¹⁸Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pedoman Akreditasi Perpustakaan, hal. 3.

¹⁹Buku III Pedoman Penyusunan Borang, (Jakarta: 2011), hlm. 2

a. Koleksi perpustakaan.

Penilaian yang dilakukan dalam komponen ini berupa perawatan koleksi, pengembangan koleksi, dan pengorganisasian bahan perpustakaan.

b. Sarana dan prasarana perpustakaan.

Penilaian yang dilakukan dalam komponen ini berupa bangunan/ruang, alat multimedia, kondisi, keamanan, basis teknologi, jaringan automasi, serta fasilitas umum.

c. Pelayanan perpustakaan.

Penilaian yang dilakukan dalam komponen ini berupa jenis pelayanan, jam buka, sarana akses atau penelusuran, keanggotaan, jumlah pemustaka dan buku yang dipinjam, promosi, literasi informasi.

d. Tenaga perpustakaan.

Penilaian yang dilakukan pada komponen ini berupa kepala perpustakaan, pengelola perpustakaan/pustakawan, tenaga teknis, pembelajaran, kenaikan kompetensi tenaga perpustakaan, keikutsertaan dalam organisasi profesi.

e. Penyelenggara dan pengolahan perpustakaan.

Penilaian yang dilakukan dalam komponen ini berupa penyelenggaraan, pendirian perpustakaan, struktur organisasi, program dan perencanaan, anggaran, Kerjasama.

f. Penguat.

Penilaian yang dilakukan dalam komponen ini berupa kreativitas/inovasi, prestasi, keunikan, komitmen pemimpin, dan lainnya.²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa instrumen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi sudah memiliki ketetapan berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Republik Indonesia sebagaimana tertera di atas yang memiliki nilai dari masing-masing komponen, yang bertujuan untuk menilai perpustakaan-perpustakaan yang akan diakreditasi.

2. Tujuan Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan diakreditasi dengan tujuan meningkatkan kinerja perpustakaan dan menjamin kesesuaian mutu aktivitas perpustakaan yang berhubungan dan untuk terselenggaranya layanan perpustakaan yang optimal di tiap pembelajaran. Tujuan dirancangnya akreditasi perpustakaan merupakan untuk menjamin terpenuhinya standar minimum perpustakaan supaya kualitas perpustakaan tersebut bertambah.

Menurut Sulistyio Basuki dalam kutipan Indah Wijaya Antasari ada beberapa tujuan akreditasi perpustakaan secara umum yaitu sebagai berikut:

²⁰Perka, Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 10 Tahun 2018, hlm. 03-28

a. Memperbaiki Lembaga yang diakreditasi.

Akreditasi perpustakaan, bertujuan untuk memperbaiki perpustakaan tersebut. Jika suatu perpustakaan belum memenuhi standar, hingga peluang diberikan guna memperbaiki ke jenjang yang lebih baik lagi.

b. Meningkatkan standar profesi.

Profesi juga berhubungan dengan Pembelajaran, sehingga akreditasi perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki tujuan untuk mengembangkan kualitas layanannya dan untuk menjamin mutunya.

c. Memberikan data/informasi untuk masyarakat.

Sehingga masyarakat bisa mengenali mana perpustakaan Perguruan Tinggi yang mendapatkan akreditasi. Perihal ini juga bisa mempengaruhi anggapan masyarakat agar masuk ke Perguruan Tinggi tersebut.

d. Mempermudah pertukaran dari suatu Perguruan Tinggi ke PT yang lainnya.

Dikarenakan terdapat satuan kredit semester (SKS) yang dialihkan, apabila dua Perguruan Tinggi dengan program studi serupa telah diakreditasi dengan hasil yang memuaskan.²¹

²¹Indah Wijaya Antasari, "Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2, 2016, hlm. 397-398. <https://core.ac.uk/download/pdf/297848367.pdf>, diakses 02 juni 2022

Fungsi akreditasi perpustakaan ialah untuk meningkatkan motivasi Lembaga perpustakaan yang tercantum sumber daya manusia untuk mengembangkan kinerjanya. Beriring dengan hal ini, menurut Mustofa dalam kutipan Aris Norman bahwa manfaat akreditasi yaitu:

- a. Membangun kualitas Lembaga forum perpustakaan.
- b. Memilih seberapa baik perpustakaan memenuhi standar
- c. Memotivasi atau memberikan insentif kepada pengelola dan pustakawan agar mendirikan perpustakaan ke tingkat yang lebih unggul.
- d. Meningkatkan citra perpustakaan.
- e. Meningkatkan kepercayaan khalayak terhadap layanan perpustakaan.
- f. Meningkatkan sarana guna mengalokasikan anggaran.²²

Dari beberapa teori di atas, penulis menyimpulkan bahwa akreditasi perpustakaan bermanfaat untuk mendorong kepada setiap perpustakaan untuk lebih meningkatkan kinerja atau kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

C. Kualitas Layanan

1. Bentuk/ Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Rizka dalam tulisan Nur Caini layanan perpustakaan ialah bidang yang paling diperhatikan bagi perpustakaan, karena

²²Aris Norman, "Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi", *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2, 2016, hlm. 423.
<https://www.academia.edu/download/55129345/1711-6321-1-PB.pdf>, diakses 02 juni 2022

menjadi kunci dalam mencapai keinginan pemustaka. Dalam hal bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang bermutu dan berkualitas. hal ini yang menjadi salah satu tuntutan untuk perpustakaan agar terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya.²³

Menurut Mohindra dan Kumar dalam kutipan Lia Yuliana dan Zulfa Mardiana kualitas layanan adalah alat untuk mengukur tingkatan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pemustaka yang membutuhkan. Memberikan layanan yang bermutu artinya menepatkan diri dengan keinginan pemustaka secara tidak stabil. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang mana perpustakaan adalah unit layanan yang sukses dalam membagikan layanan kepada pemustaka yang bermutu baik.²⁴

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dimaksud disini merupakan layanan yang berkualitas sehingga perpustakaan mendapatkan kepuasan pemustaka melalui layanan yang diberikan.

Menurut Yusuf yang diikuti oleh Rahmah dalam kutipan Satria Fikri Hidayatullah yang mengatakan ada lima jenis layanan pada perpustakaan terdiri dari:

²³Nur Caini, Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik Smp Negeri 26 Makassar” *Skripsi (Online)*, (Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin), hlm. 13. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/634/>, diakses 04 juni 2022

²⁴Lia Yuliana, Zulfa Mardiyana, “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan”, *Jurnal Of Educational Management*, Vol. 2, No. 1, 2021, hlm. 56. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526>, diakses 04 juni 2022

- a. Layanan aktif perpustakaan
- b. Layanan referensi
- c. Layanan jasa Pendidikan pengguna
- d. Promosi perpustakaan
- e. Layanan sirkulasi²⁵

Jenis-jenis layanan di atas dapat diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini akan di bahas bagaimana caranya layanan tersebut dapat berkembang sesuai perkembangan zaman.

Secara umum jenis-jenis layanan perpustakaan terbagi menjadi tiga yaitu:

- a. Layanan teknis

Secara sebutan perpustakaan layanan teknis kerap diucap selaku pengolahan koleksi perpustakaan. Layanan teknis ialah sesuatu aktivitas awal perpustakaan sebelum siap untuk dilayani ataupun dalam sebutan selaku dapurnya perpustakaan.

- b. Layanan pengguna

Layanan pengguna merupakan layanan yang berkaitan dengan pemustaka secara langsung. Ada pula layanan tersebut merupakan layanan sirkulasi, rujukan,

²⁵Satria Fikri Hidayatullah, Dinamika Masyarakat Informasi Sebagai Patokan Peningkatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. https://www.academia.edu/download/63373574/uas_is_0705202020200520-32466-xnbo.pdf, diakses 04 juni 2022

OPAC (*Oline Pulic Access Catalogue*) serta layanan Pembelajaran pengguna.

1) Layanan sirkulasi

Pada ilmu perpustakaan layanan sirkulasi ialah peminjaman, namun layanan sirkulasi ialah aktivitas yang mencakup seluruh kegiatan mulai dari pencacatan, pemanfaatan pengguna koleksi dengan tepat yang digunakan buat kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

2) Layanan referensi

berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam kutipan Erna Awalien Rochmah layanan rujukan ialah sumber, acuan, referensi, ataupun petunjuk yang bertujuan buat menolong pemustaka dalam menciptakan data dengan menggunakan koleksi rujukan.

3) OPAC (*Open Public Access Catalogue*)

Katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, disebabkan catalog merupakan bahan awal pemustaka untuk memperoleh bahan ataupun data yang diperlukan oleh pemustaka.

4) Layanan Pendidikan pengguna

Ada macam-macam dalam sebutan Pembelajaran pengguna salah satunya ialah orientasi perpustakaan serta lain sebagainya. Di mana layanan pengguna ini bertujuan untuk memperkenalkan kepada pemustaka serta mendidiknya agar menjadi pengguna yang beradab serta bertanggung jawab.

c. Layanan administrasi

Layanan administrasi merupakan kegiatan yang mencakup kepada pesan menyurat untuk pustakawan serta pembuatan kartu serta untuk pemustaka.²⁶

Dari sebagian jenis layanan di atas, penulis merumuskan kalau layanan perpustakaan merupakan bagian berarti dari suatu perpustakaan yang bisa jadi perlengkapan ukur buat diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi, agar suatu perpustakaan jadi berhasil.

2. Ciri-Ciri Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi yang Ideal

Dalam upaya menggapai perpustakaan yang sempurna, sesuatu organisasi wajib membagikan mutu layanan yang baik kepada pemustakanya. Bagi Foster dalam tulisan Kadek Rai Suwena,

²⁶Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", *Jurnal Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, 2016, hlm. 283-288. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/taalum/article/view/380>, diakses 03 juni 2022

pelayanan yang bermutu mempunyai identitas tertentu serta nyaris seluruh industri tercantum perpustakaan memakai kriteria yang sama buat membentuk identitas pelayanan yang baik. Layanan pelanggan yang bermutu terdiri dari 2 dimensi ialah:

a. Dimensi prosedural

Ukuran layanan ini biasanya sistematis serta berkaitan dengan sistem penyajian layanan yang mencakup bagaimana melaksanakan seluruh sesuatu. Terdapat sebagian standar yang butuh dicermati dalam membagikan layanan yang bermutu antara lain ialah:

- 1) Pemilihan waktu, di mana perpustakaan membagikan layanan pada waktu yang pas untuk pemustaka memanfaatkan layanan yang disediakan.
- 2) Arus, di mana perpustakaan menerapkan standar- standar yang baku guna menggunakan layanan yang disediakan.
- 3) Fleksibilitas, di mana perpustakaan wajib mengikuti perkembangan yang di idamkan oleh pengguna.
- 4) Prediksi/antisipasi, di mana perpustakaan bisa mengestimasi kemauan pemustaka yang tidak terlayani.
- 5) Komunikasi, perpustakaan wajib mengkomunikasikan kemauan pemustaka serta sanggup menerjemahkan apa kemauan yang ditunjuk oleh pemustaka.

- 6) Umpan balik, perpustakaan wajib membuka diri terhadap kekurangan dalam membagikan layanan dengan memohon komentar kepada pemustaka terhadap layanan yang diberikan.
- 7) Supervise, dari umpan balik yang diterima perpustakaan, perpustakaan melaksanakan evaluasi terhadap apa umpan balik yang diberikan pemustaka serta melaksanakan revisi apa yang jadi kekurangan.

b. Dimensi personal

Dimensi prosedural bertabiat sistematis, rasional, serta dingin hingga ukuran personal layanan pelanggan ini bertabiat hangat. Ukuran ini kerap tidak bisa diprediksikan, ukuran ini bertabiat *interpersonal* serta meliputi pola-pola perilaku, sikap serta keahlian verbal yang terdapat dalam interaksi layanan personal. Terdapat sebagian standar yang butuh dicermati dalam membagikan pelayanan yang bermutu antara lain selaku berikut:

- 1) Penampilan, pustakawan selaku pemberi layanan pustakawan wajib berpenampilan rapi serta menarik dalam membagikan layanan.
- 2) Bahasa badan serta nada suara, dalam memberikan layanan pustakawan wajib menempatkan dirinya selaku yang melayani dengan Bahasa badan serta nada suara yang sopan.

- 3) Perhatian, layak nya seseorang pustakawan yang wajib mencermati pemustaka dan keinginannya, dan berprinsip kalau pemustaka merupakan raja.
- 4) Panduan, pustakawan membagikan layanan dengan metode memandu pemustaka dengan baik.
- 5) Keahlian menjual, pustakawan sanggup membagikan penjelasan- penjelasan kepada pemustaka yang diperlukan pemustaka.
- 6) Pemecahan permasalahan dengan ramah, pustakawan bisa memberikan penyelesaian yang dialami pemustaka dengan layanan yang disediakan.²⁷

Seperti halnya yang disampaikan Parasuraman dan Lupiyoadi, dalam mengoptimalkan kualitas layanan secara efektif melalui sistem informasi yaitu ada lima petunjuk sebagai berikut:

- a. Mengukur tingginya harapan pelanggan atas pelayanan

Sebuah institusi wajib bisa menilai bagaimana besarnya keinginan yang timbul atas pelayanan yang diterima. Di perpustakaan sama halnya, pustakawan wajib mengetahui harapan yang diperlukan pemustaka.

²⁷Kadek Rai Suwena, "Menciptakan Layanan Perpustakaan yang Berkualitas Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi", *Jurnal Media Komunikasi*, Vol. 11, No. 1, 2012, hlm. 23-24. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/MKFIS/article/view/451>, diakses 04 juni 2022

b. Mengetahui saran pelanggan

Suatu perusahaan ataupun organisasi wajib mencermati serta menguasai anjuran/ saran pelanggan mengenai produk ataupun jasa yang digunakan. Begitu juga dengan perpustakaan yang dapat menampung pendapat ataupun komentar yang diberikan pemustaka terhadap mutu layanan di perpustakaan.

c. Institusi mampu mengaitkan pelayanan terhadap target institusinya.

d. Menjangkau semua pegawai

Pelaksanaan sistem informasi pada bobot layanan perlu menangkap totalitas semua pemustaka mengenai dengan perjanjian institusi ataupun perpustakaan. Sistem tersebut wajib di sepakati dengan demikian agar pustakawan yang berbeda bidang memperoleh data yang sesuai.²⁸

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis mendapatkan ada beberapa ciri kualitas layanan perpustakaan Perguruan Tinggi yang ideal seperti tertera di atas, yang mana ciri-ciri tersebut dapat diterapkan pada sebuah perpustakaan agar perpustakaan tersebut menjadi perpustakaan yang berkualitas. perpustakaan yang berkualitas adalah suatu perpustakaan yang bisa memberikan sesuai dengan keinginan pemustaka dan pemustaka puas dengan layanan tersebut.

²⁸Evalina, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 27

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan

Menurut Kosasih dalam kutipan Sutikno dan kawan-kawan menjelaskan kualitas layanan perpustakaan disebabkan oleh beberapa unsur berikut:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran yakni sesuatu tugas yang dicoba ataupun dikerjakan untuk pemahaman pada kondisi pekerjaan yang dialami konsumen yang ditangani serta cakupan tanggung jawab yang mempengaruhi sikap seseorang saat berintraksi bersama orang lain.

b. Faktor aturan

Ketentuan umum yang mencakup pada sesuatu yang mewajibkan serta standar dalam menuntaskan pekerjaan.

c. Faktor organisasi

faktor organisasi merupakan mengorganisir guna untuk pelayanan yang baik dalam wujud ataupun prosedur yang hendak berfungsi dalam produk kualitas serta ketepatan pelayanan

d. Faktor sarana pelayanan

Layanan yang berkualitas semestinya ditunjang dengan kelengkapan fasilitas serta sarana yang fungsinya

memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mewujudkan informasi yang akurat dan handal.²⁹

Sedangkan Tjiptono dalam kutipan Eti Sumiati, kualitas layanan disebabkan oleh beberapa faktor di antaranya yaitu:

a. Keandalan (*reability*)

Keandalan ialah kemampuan pelayanan dari sebuah perseroan yang sesuai secara tepat dan terpercaya.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan ialah suatu prosedur guna mengulurkan bantuan serta pelayanan *responsif* pada pengunjung.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan ialah pengetahuan, kesopanan, dan keandalan karyawan untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d. Empati (*empathy*)

Empati merupakan membagikan kenyamanan penuh serta diberikan kepada pelanggan dengan menguasai apa yang diperlukan oleh pelanggan.

²⁹Sutikno, dkk, "Influence Factor Interest Student Library Service to Library SMP 3 Jekulo Kudus", hlm. 04

e. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik atau merupakan yang mencakup fasilitas fisik, seperti Gedung dan ruangan dan sarana komunikasi.³⁰

Dari beberapa faktor di atas, maka penulis memahami secara mendasar bahwa pelayanan perpustakaan yang berkualitas dan profesional dapat menjadi magnet bagi pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi bisa memberikan layanan yang berkualitas apabila pengelola dan pustakawan fokus pada lima faktor di atas serta menerapkannya dengan sempurna dalam dunia kerja mereka.

³⁰Emi Sumiati, "Minat dan Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 10, No. 2, 2019, hlm. 113. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/45>, diakses 04 juni 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang dipakai ialah jenis kualitatif deskriptif, yakni melalui pengumpulan data lapangan, menganalisis serta menyimpulkan dari data yang didapatkan kemudian dijelaskan dalam bentuk kata atau kalimat.

Menurut Sugiyono, dalam kutipan Ditha Prasanti, penelitian kualitatif ialah semacam penelitian yang dipakai untuk mengamati fenomena. Jadi suatu penelitian ini ialah sesuai instrumen kunci. Pengumpulan informasi pada penelitian ini dilaksanakan secara gabungan, informasi dianalisis dengan cara induktif, serta pada kualitatif arti lebih ditekankan. Tujuan dari penelitian kualitatif yaitu untuk menganalisis kualitas serta menjaga wujud isi sikap manusia, dari pada mengganti menjadi entitas kuantitatif.³¹ Keterkaitan penelitian kualitatif dengan pembahasan penelitian ini yaitu, peneliti ingin mencari apakah kualitas layanan berdampak pada akreditasi perpustakaan.

B. Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan penelitian ini di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang beralamatkan di Jln. Syeikh Abdul Rauf Darussalam Banda Aceh,

³¹Ditha Prasanti, "Penggunaan Media Komunikasi bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan", *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1, 2018, hlm. 16. <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/645>, diakses 08 juni 2022

No. 23111. Lokasi ini dengan alasan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry ialah sebuah perpustakaan yang telah memperoleh nilai akreditasi A.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah suatu bentuk dari penekanan terhadap inti sari dari penelitian yang hendak dilaksanakan. Dalam penelitian ini dapat memfokuskan permasalahan terlebih dulu agar tidak terjadinya penjabaran kasus sehingga melenceng dari tujuan penelitian. Oleh sebab itu peneliti memfokuskan untuk meneliti tentang dampak yang bisa muncul dari hasil akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Objek dan Subjek

1. Objek

Objek penelitian ialah tujuan penelitian yang menghubungkan entitas baik berupa orang, organisasi atau barang yang hendak diteliti atau dipelajari sehingga dapat diperoleh, kemudian menarik kesimpulan, objek biasa diartikan dengan variabel.³² Adapun yang dijadikan objek penelitian pada penelitian ini yaitu dampak dari akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

2. Subjek

Pada penelitian kualitatif, informan merupakan istilah yang dipakai untuk menyebut responden atau subjek penelitian, sebab individu

³²Djam'an Satori, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung: ALFABETA, 2011). hlm. 50.

tersebut telah membeberkan penjelasan yang berhubungan dengan fenomena yang sedang diamati. Penentuan subjek memakai teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah cara memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah terpilih sebelumnya oleh penulis, sehingga dijadikan acuan pada pemilihan informan yang cocok dengan tujuan penelitian.³³

Pemakaian teknik *Purposive Sampling* dengan tujuan supaya penulis bisa menghimpun data di lapangan, yaitu dengan menyebarkan angket dan mewawancarai informan yang langsung berinteraksi. Pada penelitian ini, yang menjadi informan yaitu semua pemustaka UIN Ar-Raniry angkatan 2018 yang berjumlah 98 orang yang cocok dengan kriteria yang telah penulis tetapkan dan 3 orang pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan data yang terkumpul, saat mengumpulkan data penulis memakai tiga cara, yakni:

1. Wawancara

Wawancara adalah berupa percakapan dengan tujuan mendapatkan informasi yang diperlukan oleh pewawancara dari responden.³⁴

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*, (Bandung: ALFABETA, 2009), hlm. 38

³⁴Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2008), hlm. 141

Model wawancara yang pada penelitian ini adalah model wawancara semiterstruktur di mana penulis bisa mewawancarai informan dengan bebas. Wawancara model ini dilakukan agar informan lebih terbuka sehingga mudahnya menemukan permasalahan.³⁵ Cara wawancara ini dengan dialog atau tanya jawab secara langsung dengan 3 orang pustakawan (ketua panitia, sekretaris panitia, dan seorang anggota dari kepanitiaan akreditasi) pada bagian kepanitiaan akreditasi mengenai pelaksanaan akreditasi perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan pertanyaan yang tertera di lembaran pedoman wawancara yang berisi 13 pertanyaan untuk di ajukan kepada pustakawan.

2. Angket/kuesioner

Menurut Arikunto dalam kutipan Bella Chintya Neyfa dan kawan-kawan, angket ialah informasi tertulis berfungsi untuk memperoleh informasi dari narasumber tentang hal-hal yang diketahui terkait objek. Sedangkan Sugiyono mendefinisikan angket yakni suatu cara yang datanya dikumpulkan melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab oleh responden dalam bentuk tertulis.³⁶

³⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 73

³⁶Bella Chintya Neyfa, Dony Tamara, "Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android dengan Menggunakan Metode Object Oriented Analysis & Design (Ooad)", *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Public*, Vol. 20, No. 1, 2016, hlm. 86. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkop/article/view/532>, diakses 08 juni 2022

Pada penelitian ini memakai angket tertutup. Angket tertutup yakni sebuah angket yang penulis telah menentukan pertanyaan dan alternatif jawabannya sehingga informan hanya menentukan jawaban berdasarkan opsi yang ditentukan penulis.³⁷ Penulis menyebarkan angket yang berisi 14 pertanyaan untuk pemustaka tentang kualitas layanan, jenis pertanyaan berupa *multiple choice* di mana informan cuma memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban bagi informan yang menurutnya tepat kemudian memberi tanda centang (√) pada jawaban guna mempermudah informan dalam menanggapi pertanyaan.

3. Dokumentasi

Menurut *Gottschalk* dalam tulisan Natalima Nilamsari menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) adalah berupa suatu teknik pembuktian yang didasari sumber. Baik berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.³⁸ Studi dokumentasi ialah dokumen dan data yang dibutuhkan dikumpulkan kemudian dianalisis sehingga bisa mendukung dan meningkatkan kepercayaan serta dapat membuktikan suatu kejadian dari permasalahan.³⁹

³⁷Hesti Arlich Arifiyani, dkk, "Pengaruh Pengendalian Intern Kepatuhan dan Kompensasi Manajemen terhadap Perilaku Etis Karyawan", *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1, 2012, hlm. 11. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/995> diakses 23 juni 2022

³⁸Natalia Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Wacana*, Vol. 13, No. 2, 2014, hlm. 178. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/download/143/88>, diakses 09 juni 2022

³⁹Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA), 2011, hlm. 149

Metode yang dijalankan melalui pengumpulan data tertulis seperti sertifikat akreditasi, dokumen-dokumen dan lainnya yang dibutuhkan penulis untuk mengklarifikasi data-data yang kurang di dapatkan dari wawancara seperti bukti-bukti fisik yang diperlukan saat akreditasi dan diambil langsung dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

F. Kredibilitas Data

Uji kredibilitas pada penelitian kualitatif disebut sebagai data yang kredibel jika terdapat kesesuaian antara apa yang disampaikan penulis dengan fakta yang terjadi di lapangan. Ada berbagai cara untuk menguji kredibilitas data pada penelitian kualitatif yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan *member check*.

1. Perpanjang pengamatan

Saat pertama kali penulis turun untuk mengamati objek, penulis dicurigai dan dianggap orang asing, sehingga menyebabkan tidak lengkapnya data yang diberikan, tidak spesifik serta bisa jadi ada yang disembunyikan. Dengan melakukan perpanjangan pengamatan diharapkan ikatan antara penulis dengan informan hendak terus menjadi akrab (tidak terdapat jarak), terus menjadi terbuka, saling percaya serta tidak ada yang dirahasiakan.

2. Triangulasi

Triangulasi pada uji kredibilitas yakni pengecekan informasi melalui berbagai sumber dengan metode serta waktu yang berbeda.

3. *Member check*

Member check ialah sebuah metode yang langsung mengecek data dari sumber informasi. Adanya *member check* ditujukan untuk menyesuaikan hasil observasi dengan wawancara.⁴⁰

Berdasarkan uji kredibilitas yang diseleksi oleh peneliti merupakan perpanjangan pengamatan serta triangulasi. Adapun yang menjadi alasan peneliti menunjuk uji kredibilitas dengan metode ini ialah dengan perpanjangan pengamatan hingga informasi yang diperoleh peneliti akan terus menjadi akurat sebab ikatan peneliti bersama narasumber terus menjadi terbuka serta saling mempercayai sehingga tidak ada lagi yang dirahasiakan. Tidak hanya itu, keakuratan informasi yang didapat bisa divalidkan melalui triangulasi dengan melaksanakan pengecekan kembali informasi yang sudah didapat dari narasumber melalui pencocokan bermacam sumber serta tata cara.

G. Analisis Data

Menurut Nong Muhadjir, analisis data ialah usaha mencari serta mengatur hasil observasi, wawancara serta yang lain dengan sistematis guna

⁴⁰Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Ed. 03, 2020, hlm. 150-151. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102>, diakses 08 juni 2022

memaksimalkan uraian penulis terkait permasalahan serta memaparkan selaku penemuan untuk pembaca. Sebaliknya agar uraian tersebut spesifik maka butuh dianalisis lagi. Bila diperhatikan penafsiran analisis data tersebut, hingga bisa dimengerti jika aktivitas analisis data kualitatif menyatu dengan kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penyimpulan hasil penelitian.⁴¹

1. Reduksi data, ialah langkah merincikan informasi yang telah dikumpulkan kemudian diolah untuk mengetahui tentang kualitas Layanan dari akreditasi perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis melakukan reduksi data sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengode, menulis memo yang bertujuan untuk menyisihkan data yang tidak valid.
2. Penyajian data, ialah suatu langkah merangkum informasi secara sistematis. Bentuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
3. Penarikan simpulan serta verifikasi, yakni kegiatan ini melaksanakan pengujian ataupun kesimpulan yang sudah diambil serta menyamakan dengan teori-teori yang relevan dan pedoman untuk mencerna informasi tentang kualitas layanan dari akreditasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

⁴¹Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadrah*, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018, hlm. 84

Pelaksanaan penelitian ini yakni dengan pemeriksaan yang memutuskan, menganalisa serta menerapkan dan mengambil kesimpulan. Seluruh informasi yang diperoleh hendak dibahas melalui tata cara deskripsi kualitatif, sebab tata cara ini maka dapat mewujudkan hasil penjumlahan informasi angket yang didapatkan serta ditunjukkan dalam bentuk tulisan serta karya ilmiah, dengan memakai tata cara ini mungkin yang didapatkan di lapangan juga bisa di paparkan secara lebih universal/ umum serta bisa dijabarkan lebih luas.

Dengan seluruh informasi yang terkumpul melalui hasil penelitian, penulis mencerna informasi dengan memakai tata cara statistik simpel dengan menghitung frekuensi serta persentase dari tiap kumpulan kasus dengan memakai rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

100% = Bilangan Tetap⁴²

Frekuensi serta persentase dihitung dengan tahap:

⁴²Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 43

- a. Mengecek angket yang sudah dijawab oleh responden.
- b. Menghitung frekuensi serta persentase dari jawaban.
- c. Memasukkan informasi ke dalam tabel.
- d. Menganalisa serta berikan pengertian dan mengambil kesimpulan.

Sesuai dengan katagori pengetahuan yang dijabarkan oleh Arikunto, ialah:

Baik = apabila subyek sanggup menanggapi dengan benar 76%-100% dari segala persoalan.

Cukup = apabila subyek sanggup menanggapi dengan benar 56%-75% dari segala persoalan.

Kurang = apabila subyek sanggup menanggapi dengan benar 40%-55% dari segala persoalan.

Klasifikasi nilai di atas merupakan untuk mengetahui persentase tentang dampak akreditasi perpustakaan terhadap mutu layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yakni sebuah perpustakaan utama milik kampus UIN Ar- Raniry yang berlokasi Jln. Syeikh Abdul Rauf Darussalam, Banda Aceh yang didirikan 02 September 1960. Awal mulanya, perpustakaan ini ialah milik Fakultas Syari' ah yang merupakan cabang dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam SK Menteri Agama RI Nomor 40 tahun 1960. Saat itu perpustakaan ini bertempat di gedung Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Seiring bergantinya Fakultas Syari'ah menjadi IAIN Jami'ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh maka nama Perpustakaan Syari'ah juga ikut diganti menjadi Perpustakaan IAIN Ar- Raniry pada 05 Oktober 1963. Pergantian nama perpustakaan terjadi lagi tahun 1975 menjadi perpustakaan Induk IAIN Ar- Raniry. Kemudian nama perpustakaan diperbarui jadi pusat perpustakaan pada tahun 1994. Pergantian nama terakhir dari Pusat Perpustakaan berganti jadi UPT Perpustakaan pada bulan November 2014, bersama terbitnya PMA RI tahun 2014 tentang ORTAKER UIN Ar-Raniry.⁴³

⁴³Profil tentang UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020

Berdasarkan SK LAP-PT Perpustakaan Nasional RI, No: 0186/LAP. PT/ XI/ 2020, UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah terakreditasi“ A” mulai tanggal 10 November 2020 hingga 10 November 2025. Sebelumnya, pada tahun 2015 Perpustakaan UIN Ar- Raniry Banda Aceh terakreditasi“ B” kemudian tahun 2020 sanggup mencapai akreditasi“ A”.⁴⁴

Berikut ini adalah Profil perpustakaan pengolah UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2022:

Tabel 4.1 struktur organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

No.	Nama	Golongan	Jabatan
1.	Suherman, S.Ag, S.IP, M.Ec	Pembina utama (IV/c)	Kepala Perpustakaan
3.	Nurhabibah, S.Ag, S.IPI	Pembina (IV/b)	Pustakawan Madya
4.	Maryana, S.Ag	Pembina (IV/b)	Pustakawan Madya
5.	Yusrawati, S.IPI, M.IP	Pembina (IV/b)	Pustakawan Madya
6.	Dra. Zulaikha	Penata (III/c)	Pustakawan Muda

⁴⁴Uin.ar-raniry.ac.id. <https://uin.ar-raniry.ac.id/index.php/id/posts/perpustakaan-uin-ar-raniry-raih-akreditasi-a>

7.	Marlini, S.Kom	Penata Tk I (III/d)	Pustakawan Muda
8.	Fauzi, S.Sos	Penata Tk I (III/d)	Pustakawan Muda
9.	Mutmainnah, S.Ag, M.Ag	Penata (III/c)	Pustakawan Muda
10.	Hasanuddin, S.Pd. I	Penata (III/c)	Pustakawan Muda
11.	Afriandi, S.Ag	Penata (III/b)	Pustakawan Muda
12.	Nur Asiah, S.IP	Penata Muda (III/a)	Pustakawan Pertama
13.	Syairadhi	Pengatur (II/c)	JFU (Addministrasi)
14.	Munawar, S.Ag	Penata (III/c)	JFU (Administrasi)
15.	Verawati, S.IP	Kontrak (SK Rektor)	JFU (Administrasi)

2. Visi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

a. Visi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, inovatif, berdaya saing, dan berstandar internasional pada tahun 2022.

b. Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

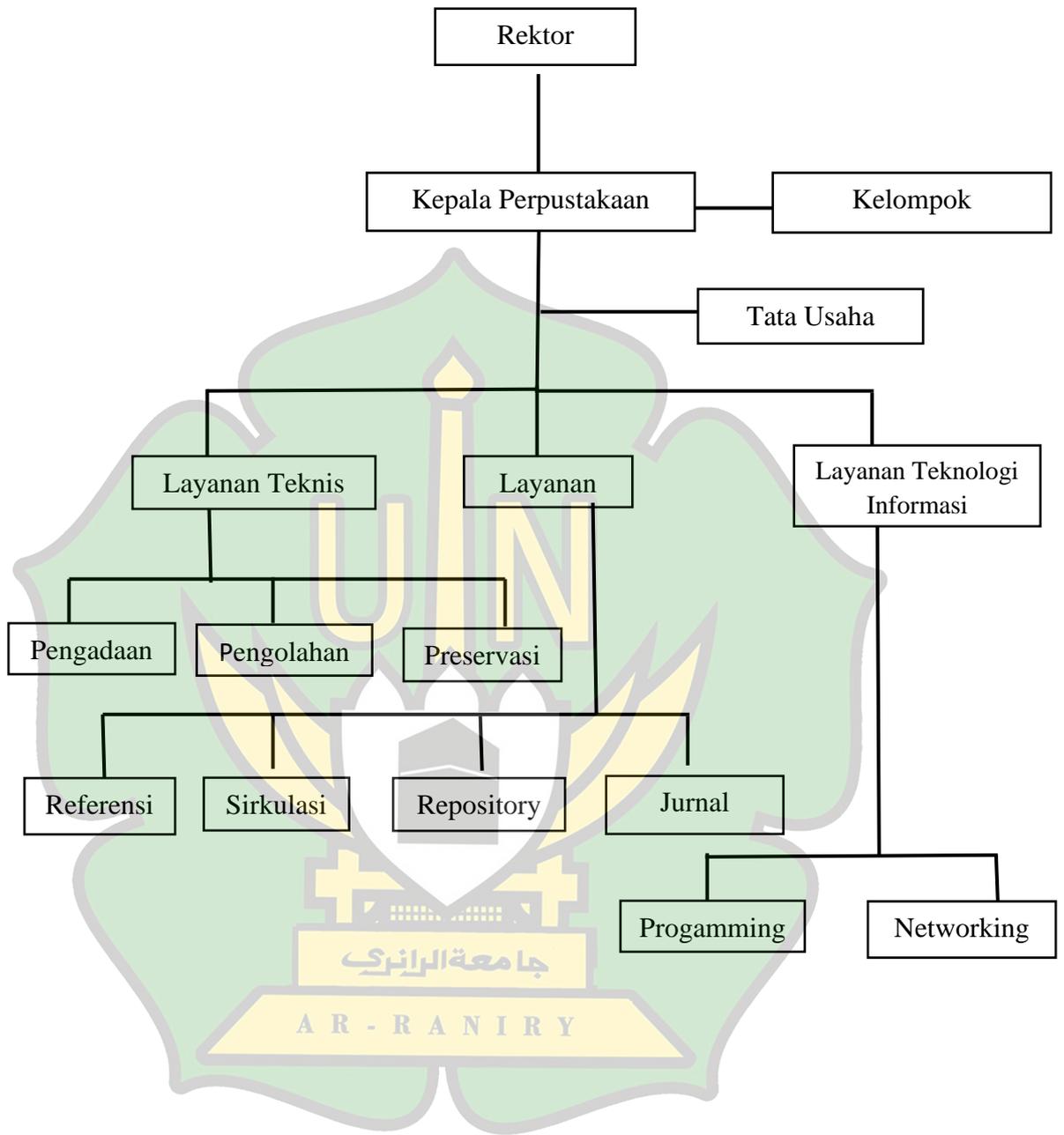
- 1) Membangun dan mendorong budaya akademik dan upaya pencapaian Visi dan Misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan SDM yang *qualified*.
- 3) Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, penelitian, keilmuan dan pengabdian masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi Pustaka berbasis *need*, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- 4) Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan metode dan pemanfaatan teknologi informasi (OPAC dan internet).
- 5) Membangun *resource sharing* dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, Nasional, dan Internasional.⁴⁵

3. Struktur organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Supaya tidak berlangung tumpang tindih saat melakukan tugas serta kewajiban dalam menyelenggarakan perpustakaan, UPT.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki struktur yakni:

⁴⁵Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diakses pada tanggal 25 juni 2022, <http://library.ar.ar-raniry.ac.id/>.



B. Hasil Penelitian

Dalam mengumpulkan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan, penulis, menyebarkan angket/*questioner* kepada para responden yang terpilih. penulis mengajukan angket terdiri dari 14 pertanyaan yang ditujukan pada semua mahasiswa UIN Ar-Raniry Angkatan 2018, yang mana pertanyaan tersebut mengacu pada borang akreditasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2020.

Untuk mengetahui kualitas layanan dari akreditasi perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, penulis telah merumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Layanan baca di tempat yang di terapkan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	11%
2	Setuju	59	60%
3	Tidak Tahu	10	10%
4	Tidak Setuju	19	19%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Tabel 4.2 mengindikasikan sebagian besar pemustaka menyatakan bahwa UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry telah mengaplikasikan berbagai macam pelayanan, salah satunya ialah layanan baca di tempat, menurut pemustaka layanan baca di tempat di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah baik.

Tabel 4.3 Kualitas layanan peminjaman bahan pustaka dapat diselesaikan dalam waktu 3 menit s/d 5 menit.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	9,18%
2	Setuju	70	71,42%
3	Tidak Tahu	6	6,12%
4	Tidak Setuju	13	13,26%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Proses layanan peminjaman bahan pustaka oleh pemustaka tidak memerlukan waktu yang lama, seperti tabel 4.3 di atas.

Tabel 4.4 Pengembalian bahan pustaka dapat diselesaikan pustakawan dalam waktu 3 menit s/d 5 menit

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	71	72,44%

2	Setuju	14	14,28%
3	Tidak Tahu	10	10,20%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Tabel 4.4 mengindikasikan bahwa proses pengembalian bahan pustaka juga tidak memerlukan waktu yang lama.

Tabel 4.5 Pustakawan dengan cepat menanggapi informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	23,46%
2	Setuju	67	68,36%
3	Tidak Tahu	3	3%
4	Tidak Setuju	5	5,10%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Tabel tersebut mengindikasikan pemustaka sangat puas dengan kecepatan pustakawan dalam menanggapi dan merespon informasi yang mereka butuhkan.

Tabel 4.6 UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh membuat survei mengenai kebutuhan pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	12,24%
2	Setuju	42	43,85%
3	Tidak Tahu	21	21,42%
4	Tidak Setuju	21	21,42%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total		98	100%

Dalam hal pembuatan survei sebagaimana pada tabel 4.6 terlihat para responden menjawab survei tersebut belum sesuai harapan. Hal tersebut terlihat dari hasil yang dipaparkan oleh para responden pada saat menjawab angket yang dibagikan.

Tabel 4.7 Pustakawan memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16,32%
2	Setuju	52	53,06%
3	Tidak Tahu	17	17,34%

4	Tidak Setuju	10	10,20%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Total		98	100%

Tabel 4.7 mengindikasikan sebagian besar pemustaka menyatakan informasi yang diberikan pustakawan sudah akurat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tabel 4.8 Pendidikan pengguna (orientasi perpustakaan) membantu pemustaka dalam penelusuran informasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	17,34%
2	Setuju	57	58,16%
3	Tidak Tahu	18	18,36%
4	Tidak Setuju	6	6,12%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Tabel 4.8 menunjukkan di mana sebagian besar pengguna pemustaka menyatakan respon positif terkait dengan orientasi perpustakaan yang sudah sesuai dengan pemustaka harapan.

Tabel 4.9 Layanan jam buka (operasional) perpustakaan sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	17,34%
2	Setuju	61	62,24%
3	Tidak Tahu	9	9,18%
4	Tidak Setuju	9	9,18%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total		98	100%

Dari hasil jawaban pemustaka pada tabel di atas menunjukkan bahwasanya perpustakaan sudah menerapkan layanan jam buka perpustakaan sudah sesuai dengan aturan kerja perpustakaan dan sudah sesuai dengan aturan yang tertera pada borang akreditasi perpustakaan.

Tabel 4.10 Ketersediaan layanan penelusuran informasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) atau petunjuk lainnya yang memudahkan pemustaka dalam penelusuran informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16,32%
2	Setuju	69	70,40%

3	Tidak Tahu	11	11,22%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		98	100%

Tabel 4.10 mengindikasikan bahwa pemustaka memberikan respon yang baik terhadap ketersediaan layanan penelusuran informasi yang tersedia mudah digunakan maka dalam menelusur informasi sangat memudahkan pemustaka.

Tabel 4.11 Pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	7,14%
2	Setuju	73	74,48%
3	Tidak Tahu	8	8,16%
4	Tidak Setuju	8	8,16%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total		98	100%

Tabel 4.11 mengindikasikan bahwa responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 4.12 Keramahan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	12,24%
2	Setuju	68	69,38%
3	Tidak Tahu	5	5,10%
4	Tidak Setuju	12	12,24%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total		98	100%

Terkait tabel 4.12, menjelaskan bahwa umumnya pemustaka suka dengan keramahan pustakawan dalam memberi layanan terhadap pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 4.13 UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah menerapkan sistem keamanan yang baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	13,26%
2	Setuju	66	67,34%
3	Tidak Tahu	8	8,16%
4	Tidak Setuju	9	9,18%

5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total		98	100%

Dari jawaban pemustaka pada tabel 4.13 menunjukkan bahwasanya perpustakaan sudah menerapkan sistem keamanan yang baik dan sesuai dengan standar yang diterapkan dalam borang akreditasi, sehingga pemustaka merasa nyaman dengan adanya sistem keamanan di perpustakaan. Hal ini terbukti dengan sudah jarang terdengar terjadinya kehilangan/ pencurian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Tabel 4.14 Tata ruang di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah memberikan kenyamanan bagi pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	13,26%
2	Setuju	69	70,40%
3	Tidak Tahu	5	5,10%
4	Tidak Setuju	10	10,20%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
Total		98	100%

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, yang mana pemustaka merespon dengan baik terkait perpustakaan yang sudah memberikan tata ruang yang cukup nyaman bagi pemustaka sebagaimana dari hasil data responden.

Tabel 4.15 Fasilitas perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	8,16%
2	Setuju	57	58,16%
3	Tidak Tahu	8	8,16%
4	Tidak Setuju	23	23,46%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Total		98	100%

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa sebagian pemustaka belum merasa puas terkait dengan fasilitas yang dibutuhkan pemustaka, artinya ada beberapa dari fasilitas yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry belum memenuhi keperluan mereka.

Berdasarkan semua kuesioner yang telah penulis sebar, penulis membuat kesimpulan dengan mencari persentase yang diperoleh dan membuat kesimpulan dari jawaban pertanyaan di atas.

Tabel 4.16 hasil keseluruhan dari tabel 4.2 sampai 4.15

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	TT	TS	STS
1	1	11	59	10	19	0
2	2	9	70	6	13	0
3	3	71	14	10	4	0
4	4	23	67	3	5	0
5	5	12	42	21	21	2
6	6	16	52	17	10	3
7	7	17	57	18	6	0
8	8	17	61	9	9	2
9	9	16	69	11	2	0
10	10	7	73	8	8	2
11	11	12	68	5	12	1
12	12	13	66	8	9	2
13	13	13	69	5	10	1
14	14	8	57	8	23	2
Jumlah		Σf 245	Σf 784	Σf 139	Σf 151	Σf 15
Persentase		18%	58%	11%	12%	1%

Kesimpulan yang bisa ditarik dari beberapa tabel di atas yaitu responden lebih cenderung memberikan jawaban yang positif dari kualitas layanan akibat akreditasi perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berjumlah 76%, hanya 13% dari responden yang cenderung memberikan jawaban negatif dan selebihnya (11%) menjawab tidak tahu.

Rumus yang digunakan untuk mencari persentase yakni $p = \frac{f}{N} \times 100\%$ di mana P= Persentase, F= Frekuensi dan N= Jumlah sampel, jawaban dari rumus di atas dapat dicari dengan cara:

F=245 (jawaban SS): N (98 informan x 14 pertanyaan = 1.372 x 100% =18%.

F=784 (jawaban S): N (98 informan x 14 pertanyaan = 1.372 x 100% = 58%.

F=139 (jawaban TT): N (98 informan x 14 pertanyaan = 1.372 x 100% =11%.

F=151 (jawaban TS) : N (98 informan x 14 pertanyaan = 1.372 x 100% = 12%.

F=15 (jawaban STS) : N (98 informan x 14 pertanyaan = 1.372 x 100% = 1%.

Hasil jawaban ST dan S nilainya positif yaitu 76%, yang merupakan hasil dari 18%+58%=76%. Jadi lebih dari 75% informan yang menjawab bahwasanya akreditasi perpustakaan berdampak terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama salah seorang pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, yang juga merupakan salah seorang panitia yang terlibat dalam kegiatan akreditasi perpustakaan, ditemukan beberapa point penting di antaranya:

Terkait dengan masalah koleksi, dikatakan bahwa pihak perpustakaan sudah dapat menyediakan koleksi yang memenuhi standar yang dibutuhkan pemustaka. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data tentang kebijakan pengembangan koleksi serta ditinjau dalam 3 tahun sekali (dapat dilihat pada lampiran aspek pengembangan koleksi yang merujuk pada borang akreditasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Selanjutnya terkait sarana dan prasarana, diakui bahwa UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah memenuhi segala syarat yang terdapat pada borang yang merupakan komponen dari sarana dan prasarana sehingga ketika akreditasi perpustakaan UIN Ar-Raniry mendapat nilai penuh dalam hal sarana dan prasarana. Hal serupa dapat diamati di tabel 4.13, tabel 4.14 dan tabel 4.15 yang mana sebagian besar pemustaka memberikan respon berdasarkan hasil dari angket yang dibagikan kepada pemustaka yang mana bahwa fasilitas perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dalam hal pelayanan perpustakaan, penulis menemukan adanya kesesuaian atau kesamaan antara jawaban responden yang diedarkan melalui angket, dengan jawaban dari salah seorang pustakawan yang terlibat sebagai

salah seorang panitia akreditasi, terutama dalam hal layanan baca di tempat, beliau menjelaskan bahwa ada beberapa layanan yang terdapat pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yakni layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan literasi informasi, dan layanan penyediaan dokumen. Dalam hal jam layanan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki jam layanan malam akan tetapi dikarenakan pandemi covid 19, maka jam layanan malam dihentikan untuk sementara waktu dan dibuka pada juni lalu.

Penulis menemukan kontradiksi jawaban dari hasil angket dengan jawaban wawancara pustakawan dari bagian kepanitiaan akreditasi. Hasil wawancara dengan ketua panitia dari akreditasi menyatakan bahwa UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah melaksanakan peninjauan kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka dengan mengikut sertakan mahasiswa. Namun disisi lain dari hasil angket yang disebarkan kepada pemustaka menunjukkan bahwa survei kebutuhan pemustaka belum berjalan secara maksimal. Selanjutnya dalam usaha pustakawan dalam memberikan pelayanan terbaik, pustakawan sudah berusaha dengan baik sehingga pustakawan merasa bahwa pelayanan yang diberikan selama ini sudah bisa memuaskan kebutuhan pengguna perpustakaan. Berdasarkan SOP layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terkhusus pada layanan peminjaman bahan Pustaka disebutkan bahwa layanan peminjaman dapat diselesaikan dalam waktu 3 menit. Sementara itu, dari hasil data yang didapatkan dari pengguna perpustakaan atau responden sebagian besar menyatakan bahwa peminjaman bahan pustaka dapat di

selesaikan dalam waktu 3 menit s/d 5 menit.⁴⁶ Hal ini seperti yang dikatakan oleh sekretaris panitia dari akreditasi, beliau memberikan keterangan bahwa pustakawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka agar pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan. Selain itu, pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh juga berusaha keras dalam mempertahankan akreditasi saat ini sebagai alasan mengapa mereka harus memberikan layanan yang terbaik.⁴⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota dari panitia akreditasi yang menjelaskan hal yang serupa dengan ketua dan sekretaris panitia akreditasi di mana pustakawan berusaha keras dalam mewujudkan layanan yang terbaik terhadap pemustakanya agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.⁴⁸

Terkait tenaga perpustakaan, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah memiliki nilai tertinggi dalam borang akreditasi. Hal ini bermakna bahwa segala prasyarat yang terdapat pada borang akreditasi sudah dilakukan dengan maksimal mulai dari Pendidikan Kepala Perpustakaan, peningkatan kompetensi dari seluruh pustakawan, jumlah pustakawannya, serta pendidikan yang ditempuh oleh pustakawan sehingga mendukung pada akreditasi berlangsung. Begitu juga dengan hasil data yang diberikan pemustaka di mana

⁴⁶Hasil wawancara dengan ketua panitia dari akreditasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 27 juni 2022

⁴⁷Hasil wawancara dengan sekretaris panitia dari akreditasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 27 juni 2022

⁴⁸Hasil wawancara dengan anggota kepanitiaan akreditasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 27 juni 2022

sebagian besar pemustaka meyakini bahwa pustakawan sudah baik dalam melayani pemustaka dan memberikan respon baik terhadap kebutuhan pemustaka.

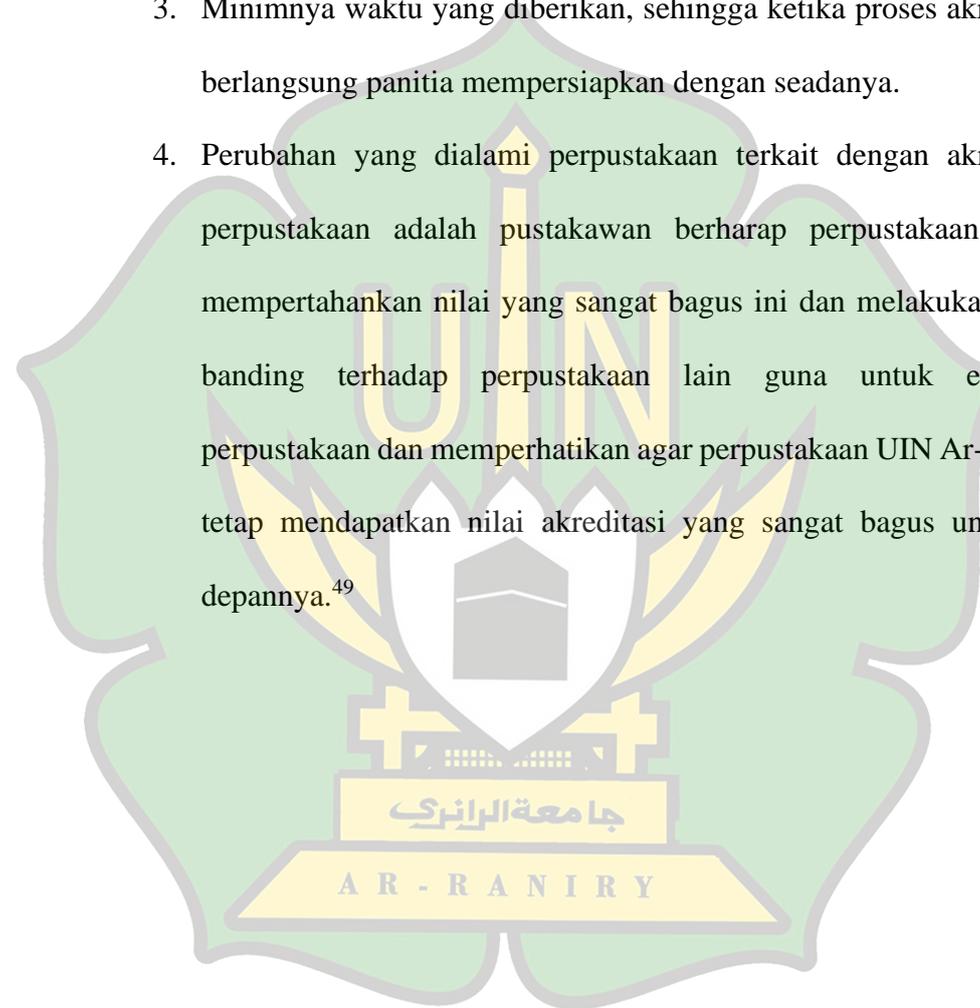
Dalam hal penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry telah berkolaborasi dengan beberapa perpustakaan. Seperti dengan Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Malikussaleh Lhokseumawe, Perpustakaan IAIN Palembang, Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, Perpustakaan IAIN Lhokseumawe, Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Dalam hal pengalokasian anggaran pada saat akreditasi pengalokasian anggaran sudah di anggarkan melalui APBA atau APBM di UIN Ar-Raniry dan diusulkan untuk di anggarkan dengan membuat RAP sesuai dengan rincian yang dibuat.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry juga sudah melakukan beberapa terobosan baru dalam hal penguatan SDM, sehingga pada point ini, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mendapatkan penilaian penuh/sepurna dalam borang akreditasi. Pada point ini, pemustaka juga mengakui bahwa UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah berbenah di segala segi pelayanan dan SDM untuk kearah yang lebih baik.

Yang dihadapi pada saat proses akreditasi perpustakaan, ada beberapa di antaranya:

1. Kurangnya ketersediaan dana, sehingga dana yang digunakan seadanya atau seperlunya.

2. Kurangnya tenaga pustakawan, sehingga pada saat akreditasi panitia kewalahan dalam mempersiapkan proses akreditasi dengan mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan lain sebagainya.
3. Minimnya waktu yang diberikan, sehingga ketika proses akreditasi berlangsung panitia mempersiapkan dengan seadanya.
4. Perubahan yang dialami perpustakaan terkait dengan akreditasi perpustakaan adalah pustakawan berharap perpustakaan harus mempertahankan nilai yang sangat bagus ini dan melakukan studi banding terhadap perpustakaan lain guna untuk evaluasi perpustakaan dan memperhatikan agar perpustakaan UIN Ar-Raniry tetap mendapatkan nilai akreditasi yang sangat bagus untuk ke depannya.⁴⁹



⁴⁹Hasil wawancara dengan pustakawan dan hasil dari respon pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 27 juni 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

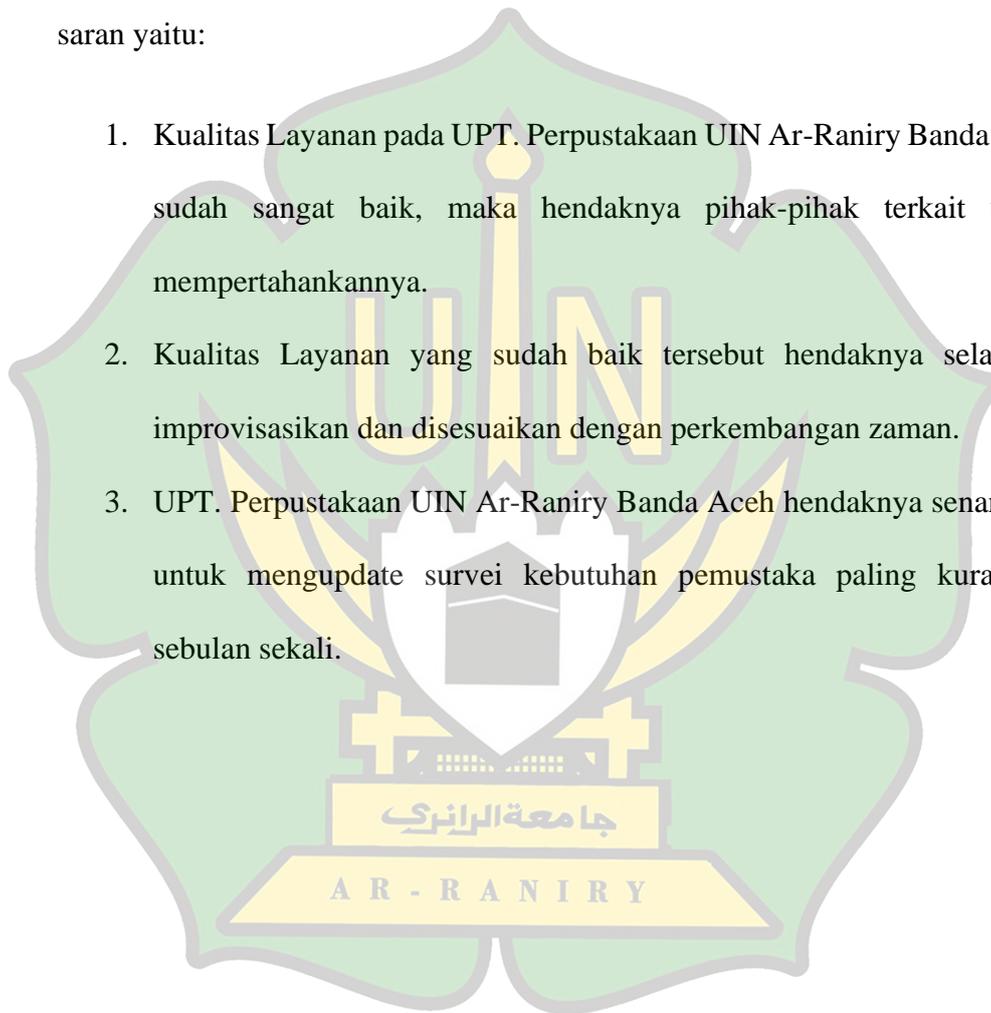
Dari ulasan bab sebelumnya terkait dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kesimpulan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Dari 98 informan yang mengembalikan angket, terdapat 76% yang menjawab bahwasanya kualitas layanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah baik.
2. Akreditasi perpustakaan berdampak positif terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini dapat diketahui dari segi layanan yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry seperti layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran, layanan literasi informasi, dan lain-lain. Pada saat sudah mendapatkan nilai akreditasi A, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry banyak memperbaiki sistem pada layanan yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, sehingga layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat memuaskan pemustaka
3. Dari hasil angket yang disebarkan kepada pemustaka bahwa mengenai Survei kebutuhan pemustaka selama ini belum memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

B. Saran

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka perlu dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Kualitas Layanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah sangat baik, maka hendaknya pihak-pihak terkait untuk mempertahankannya.
2. Kualitas Layanan yang sudah baik tersebut hendaknya selalu di improvisasikan dan disesuaikan dengan perkembangan zaman.
3. UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh hendaknya senantiasa untuk mengupdate survei kebutuhan pemustaka paling kurang 1 sebulan sekali.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal Alhadrah*, Vol. 17, No. 33, Januari-Juni 2018.
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Anton Risparyanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variable Intervening Kepuasan Pemustaka”, *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 8, No. 1, 2017. <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/11485>, diakses 24 april 2022.
- Aris Norman, “Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi”, *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2, 2016. <https://www.academia.edu/download/55129345/1711-6321-1-PB.pdf>, diakses 02 juni 2022.
- Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, Ed. 03, 2020. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102>, diakses 08 juni 2022.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2008.
- Bella Chintya Neyfa, Dony Tamara, “Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android dengan Menggunakan Metode Object Oriented Analysis & Design (Ooad)”, *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Public*, Vol. 20, No. 1, 2016. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkop/article/view/532>, diakses 08 juni 2022.
- Buku III Pedoman Penyusunan Borang, Jakarta: 2011.
- Daniati ulfa, Dampak Kebijakan Kepala Perpustakaan terhadap Pengelolaan Perpustakaan di Universitas Batanghari, skripsi ilmu perpustakaan dan informasi, Fakultas Adab Dan Humaniora UI Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.
- Ditha Prasanti, “Penggunaan Media Komunikasi bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan”, *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1, 2018. <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/645>, diakses 08 juni 2022.
- Djam’an Satori, “Metode Penelitian Kualitatif”, Bandung : ALFABETA, 2011.
- Djam’an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2011.
- Emi Sumiati, “Minat dan Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kunjungan ke Perpustakaan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 10, No. 2, 2019, hlm. 113. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/45>, diakses 04 juni 2022
- Endang Fatmawati, “Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Akreditasi Jurusan/Program Studi”, *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2009. <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/12721>, diakses 20 februari 2022.

- Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", *Jurnal Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, 2016. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/taalum/article/view/380>, diakses 03 juni 2022.
- Evalina, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2018.
- Haning Tri Novianti, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka studi kasus pada perpustakaan umum dan arsip kota malang", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 5. <https://www.neliti.com/publications/81806/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pemustaka-studi-pada-perpustakaan>, diakses 26 februari 2022.
- Hesti Arlich Arifiyani, dkk, "Pengaruh Pengendalian Intern Kepatuhan dan Kompensasi Manajemen terhadap Perilaku Etis Karyawan", *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1, 2012. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/995> diakses 23 juni 2022.
- Ika Krismayani, "Analisis Kesesuaian Instrumen Akreditasi Perpustakaan Sekolah terhadap Ketentuan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas", 2019. Diakses 04 Juli 2022.
- Indah Wijaya Antasari, "Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2, 2016. <https://core.ac.uk/download/pdf/297848367.pdf>, diakses 02 juni 2022.
- Isran Elnadi, "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu", *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 3, No. 2, 2018. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/3236>, diakses 24 februari 2022.
- Juni wati sri rizki, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan", *Jurnal Al-Kuttab*, Vol. 1, No. 2, 2013. <http://repo.iain-padangsidempuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>, diakses 22 februari 2022.
- Kadek Rai Suwena, "Menciptakan Layanan Perpustakaan yang Berkualitas Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi", *Jurnal Media Komunikasi*, Vol. 11, No. 1, 2012. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/MKFIS/article/view/451>, diakses 04 juni 2022.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, online, 2010.
- Komaruddin, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri", *Jurnal Pustakaloka*, Vol. 1, No. 2, 2016. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/454>, diakses 20 februari 2022.
- Laili Fitria, "Pengaruh Kenyamanan Kerja Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Suatu Perbandingan Kenyamanan Kerja Pustakawan Uin Ar-Raniry dan Unsyiah)", *Skripsi*, Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2016.
- Lia Yuliana, Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan", *Jurnal of Educational Management*, Vol. 2, No. 1, 202. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526>, diakses 04 juni 2022.

- Natalia Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Wacana*, Vol. 13, No. 2, 2014. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/download/143/88>, diakses 09 juni 2022.
- Nur Caini, Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik Smp Negeri 26 Makassar" *Skripsi (Online)*, Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Alaudidin. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/634/>, diakses 04 juni 2022.
- Pedoman Akreditasi Perpustakaan, Perpustakaan Nasional RI, 2012.
- Perka, Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 10 Tahun 2018.
- Perka, Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi nomor 10 tahun 2018, pasal 2.
- Profil tentang UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2020.
- Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diakses pada tanggal 25 juni 2022, <http://library.ar.ar-raniry.ac.id/>.
- Rizki Ramadhan, "Hubungan *Time Management* Pustakawan dengan Kualitas Layanan Di Upt Unsyiah", *Skripsi*, Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi Ilmu Perpustakaan, 2016.
- RM Endhar Priyo Utomo, "Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Pemustaka: sebuah paradigma baru pengukuran kinerja perpustakaan", *Jurnal Libraria*, Vol. 6, No. 1, 2018. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/3069>, 24 april 2022.
- Satria Fikri Hidayatullah, Dinamika Masyarakat Informasi Sebagai Patokan Peningkatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. https://www.academia.edu/download/63373574/uas_is0705202020200520-32466-xnbo.pdf, diakses 04 juni 2022.
- Sri wahyuni, desi nurhikmahyanti, "Strategi Kepala Perpustakaan Untuk Memperoleh Akreditasi Perpustakaan Perguruan Sekolah Nasional Di Sekolah Dasar Negeri Papar II Kabupaten Kediri". <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/download/16106/14622>, diakses 26 mei 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*, Bandung: ALFABETA, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 38
- Sutikno, dkk, "Influence Factor Interest Student Library Service to Library SMP 3 Jekulo Kudus".
- Teguh Yudi Cahyono, Umi Masrurroh, dan Sarwono, "Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Bersertandar Nasional di Universitas Negeri Malang", *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol. 9, No.1, juni 202. <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/28527>, diakses 01 maret 2022.
- Wiwik Sulistiyowati, Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya, Sidoarjo: UMSIDA, 2018. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-602-591-436-2>, diakses 17 mei 2022.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 672/Un.08/FAH/KP.004/04/2022

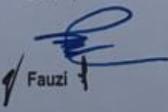
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang	: a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
Mengingat	: b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
	: 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
	: 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
	: 3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
	: 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
	: 5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
	: 6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
	: 7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
Menetapkan	: SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.
Kesatu	: Menunjuk saudara : 1). Zubaidah, M.Ed. (Pembimbing Pertama) 2). Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd. (Pembimbing kedua) Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
	Nama : YUNI BAHGIE Nim : 180503154 Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP) Judul : Dampak Akreditasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Kedua	: Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
 Pada Tanggal 13 April 2022

Dekan,

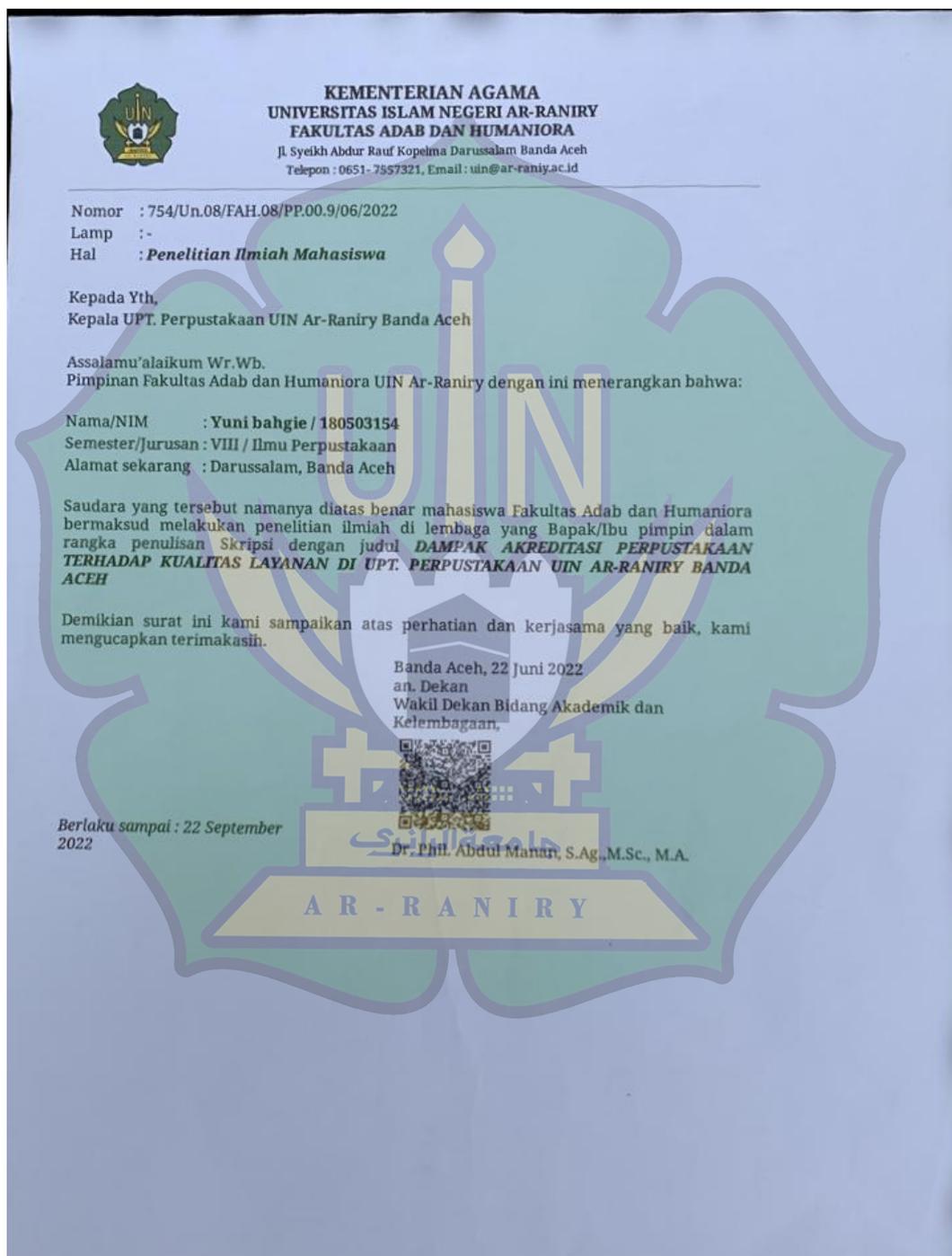


Fauzi

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 754/Un.08/FAH.08/PP.00.9/06/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : Yuni bahgie / 180503154
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Darussalam, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **DAMPAK AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 22 Juni 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 22 September 2022


Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag., M.Sc., M.A.

AR - RANIRY

Lampiran 3: Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari UPT.
Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs:www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 97/Un.08/UPT.1/PP.00.9/09/2022

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : **Yuni Bahgie / 180503154**
Semester/Jurusan : XIII / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Darussalam, Banda Aceh
Judul Skripsi : **DAMPAK AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 27 Juni s/d 27 Juli 2022.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 7 September 2022
Kepala,

Suherman

*Lampiran 4: Angket Penelitian***ANGKET PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Adab dan Humaniora Prodi Ilmu Perpustakaan. Sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi untuk tugas akhir menyelesaikan Pendidikan sarjana ilmu perpustakaan. Tema judul skripsi saya adalah **“DAMPAK AKREDITASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH”**, dengan ini saya memohon kesediaan waktu untuk saudara mengisi angket terkait topik di atas. Saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi Anda dalam pengisian angket ini.

Petunjuk pengisian: Anda diharapkan membaca setiap butir-butir pertanyaan dengan teliti. Pada setiap pertanyaan, Anda diminta untuk memberi tanda *checklist* (√) untuk jawaban yang saudara/i anggap sesuai pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TT : Tidak Tahu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

Semester :

No. hp :

Fakultas :

Prodi :

No.	PERTANYAAN	Beri Tanda <i>Cheklis</i> (√)				
		SS	S	TT	TS	STS
Keandalan (<i>reliability</i>)						
1	Layanan baca di tempat yang diterapkan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah baik					
2	Kualitas layanan peminjaman bahan pustaka dapat diselesaikan dalam waktu 3 menit s/d 5 menit					
3	Pengembalian bahan pustaka dapat diselesaikan pustakawan dalam waktu 3 menit s/d 5 menit					
4	Pustakawan membantu pemustaka dengan merujuk ke sumber referensi yang tepat.					
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)						

5	UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh membuat survei mengenai kebutuhan pemustaka					
6	Pustakawan memberikan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka					
7	Orientasi perpustakaan membantu pemustaka dalam penelusuran informasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
8	Layanan buka perpustakaan sesuai dengan aturan jam buka layanan perpustakaan					
9	Ketersediaan layanan penelusuran OPAC (<i>Online Public Access Catalogue</i>) atau petunjuk lainnya yang memudahkan pemustaka dalam penelusuran informasi					
10	Pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry					
Empati (<i>empathy</i>)						
11	Keramahan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka					

Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)					
12	UPT. Perpustakaan sudah menerapkan sistem keamanan yang baik				
13	Tata ruang di perpustakaan sudah memberikan kenyamanan bagi pemustaka				
14	Fasilitas perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka				



Lampiran 5: Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara dengan Informan (Pustakawan)

Nama :

jenis kelamin :

umur :

NO.	PERTANYAAN
Part A	
Koleksi Perpustakaan	
1.	Apakah perpustakaan memiliki kebijakan dalam pengembangan koleksi (kebijakan seperti apa)?
Sarana dan Prasarana	
2.	Sarana dan prasarana apa saja yang mendukung kegiatan perpustakaan sampai saat ini?
Pelayanan Perpustakaan	
3.	Apa saja layanan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry?
4.	Selain layanan perpustakaan yang sudah ada saat ini, apakah UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki jam layanan khusus?
5.	Bagaimana usaha pustakawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, baik dari segi ketepatan, keandalan, kecepatan, dan kemudahan?

Tenaga Perpustakaan	
6.	Apa saja jenjang Pendidikan yang dimiliki oleh pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry?
7.	Apakah pustakawan memiliki spesifikasi keahlian dalam bidangnya masing-masing?
Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan	
8.	Apa saja kerjasama yang dilakukan perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan perpustakaan lain? dan kerjasama seperti apa?
9.	Bagaimana pengalokasian anggaran untuk perpustakaan sehingga mendukung proses akreditasi?
Penguat	
10.	Komponen penguat akreditasi apa yang dimiliki perpustakaan UIN Ar-Raniry?
Part B	
11.	Bagaimana kesiapan perpustakaan dalam proses akreditasi perpustakaan?
12.	Apa saja kendala yang dihadapi perpustakaan terkait dengan proses pengusulan akreditasi?
13.	Apa saja perubahan yang dialami perpustakaan terkait dengan akreditasi perpustakaan?

Lampiran 6: Dokumentasi Hasil Penelitian



Gambar 1: Sertifikat Akreditasi Perpustakaan



Gambar 2: Wawancara dengan Pustakawan



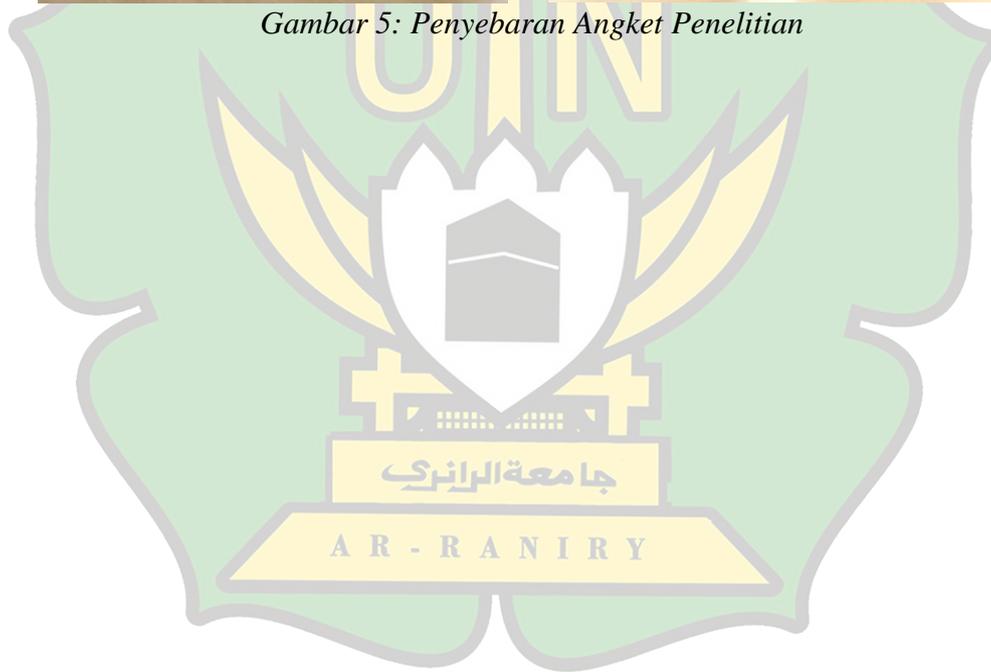
Gambar 3: Penyebaran Angket Penelitian



Gambar 4: Penyebaran Angket Penelitian



Gambar 5: Penyebaran Angket Penelitian



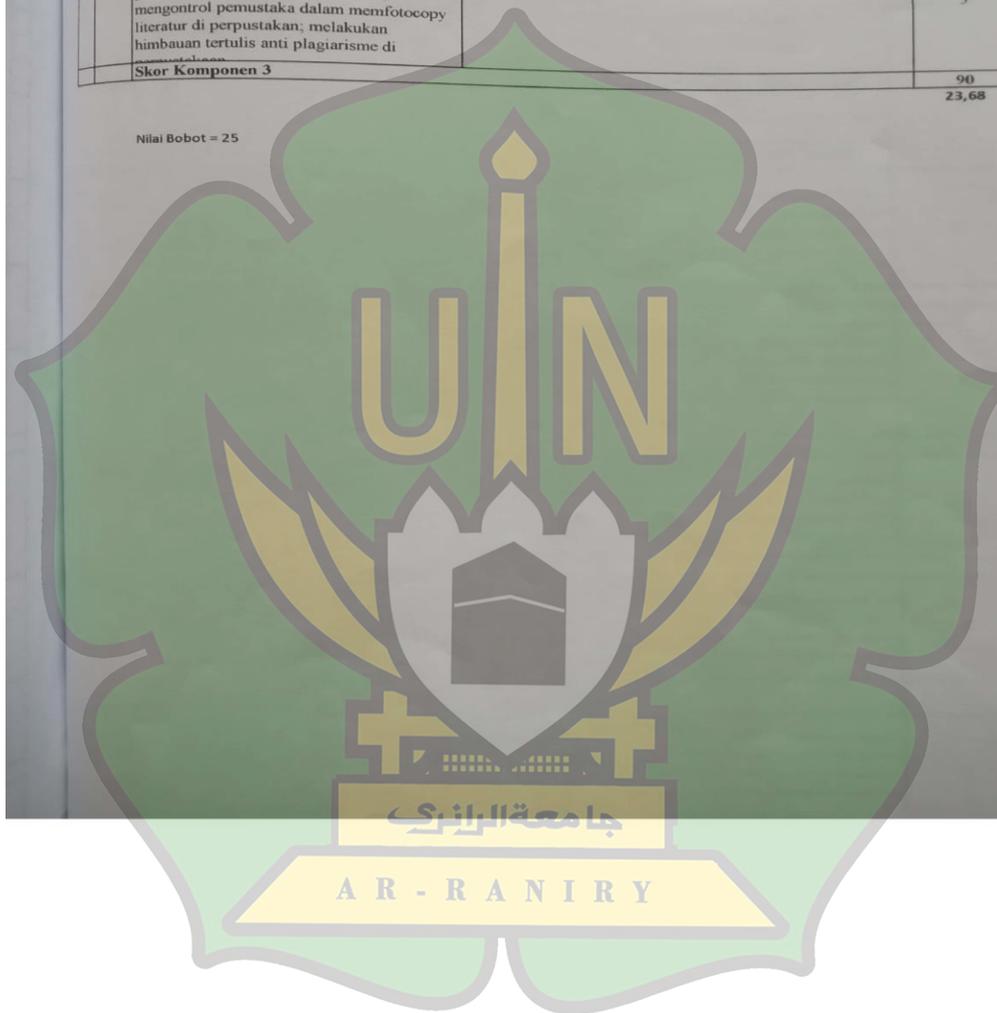
Lampiran 7: Lampiran Borang Akreditasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Banda Aceh

No.	Aspek Pelayanan perpustakaan	Pilihan Jawaban	Skor
		(pilih salah satu jawaban)	
3,1	Jenis pelayanan		
1	Jenis pelayanan perpustakaan	a. Layanan baca ditempat, sirkulasi, referensi, penelusuran, literasi informasi, silang layanan dan penyediaan dokumen (X) b. Layanan baca ditempat, sirkulasi, referensi, penelusuran, literasi informasi, dan penyediaan dokumen c. Layanan baca ditempat, sirkulasi, referensi, penelusuran, dan penyediaan dokumen d. Layanan baca ditempat, sirkulasi, referensi, dan penelusuran e. Layanan baca ditempat, sirkulasi, dan referensi	5
2	Kegiatan peningkatan pelayanan perpustakaan	a. Survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka, diversifikasi layanan, pelibatan mahasiswa dalam layanan dan layanan ekstensi (X) b. Survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka, diversifikasi layanan, dan pelibatan mahasiswa dalam layanan c. Survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka, dan diversifikasi layanan d. Survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka e. Tidak ada	5
3,2	Jam Buka		
3	Jam buka perpustakaan per minggu	a. 50 jam atau lebih (X) b. 45 – 49 jam c. 40 – 44 jam d. 35 – 39 jam e. Kurang dari 35 jam	5
3,3	Sarana Akses/Penelusuran		
4	Sistem peminjaman/pengembalian bahan perpustakaan	a. Otomasi (X) b. Semi otomasi c. Manual dengan menggunakan sistem kartu/brown d. Manual dengan sistem buku besar e. Manual dengan cara lainnya	5
5	Penelusuran informasi ke koleksi	a. OPAC dan katalog manual (X) b. OPAC c. Katalog manual d. Daftar judul buku e. Tidak ada	5
6	Penelusuran informasi ke sumber daya informasi	a. Online (X) b. Offline dan online c. Manual dan elektronik offline d. Secara manual e. Tidak ada	5
7	Sistem Otomasi Pelayanan	a. Bergabung dengan jejaring perpustakaan online (X) b. Internet c. Jejaring Lokal (LAN) d. Standalone (diakses oleh satu komputer saja) e. Tidak ada	5
8	Website perpustakaan	a. Profil perpustakaan, OPAC, informasi layanan perpustakaan, kontak perpustakaan, link ke database online/repositori, dan media sosial (X) b. Profil perpustakaan, OPAC, informasi layanan perpustakaan, link ke database online/repositori, dan kontak perpustakaan c. Profil perpustakaan, OPAC, informasi layanan perpustakaan, kontak perpustakaan d. Profil perpustakaan dan informasi layanan e. Tidak ada	5
3,4	Keanggotaan		
9	Persentase jumlah mahasiswa yang menjadi	a. 90% atau lebih (X)	

	anggota perpustakaan	b. 80% – 89% c. 70% – 79% d. 60% – 69% e. Kurang dari 60%	5
10	Persentase jumlah dosen dan tenaga kependidikan yang menjadi anggota	a. 90% atau lebih b. 80% – 89% c. 70% – 79% d. 60% – 69% e. Kurang dari 60% (X)	4
3,5 Jumlah Pengunjung dan Buku yang Dipinjam			
11	Jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan per bulan dalam satu tahun		
	Jumlah mahasiswa kurang dari 2000 orang	a. 6.000 orang atau lebih b. 5.000 – 5.999 orang c. 4.000 – 4.999 orang d. 3.000 – 3.999 orang e. Kurang dari 3.000 orang	
	Jumlah mahasiswa 2001 s/d 10.000 orang	a. 10.000 orang atau lebih b. 8.000 – 9.999 orang c. 7.000 – 7.999 orang d. 6.000 – 6.999 orang e. Kurang dari 6.000 orang	
	Jumlah mahasiswa lebih dari 10.000 orang	a. 12.000 orang atau lebih b. 10.000 – 11.999 orang (X) c. 9.000 – 9.999 orang d. 7.000 – 8.999 orang e. Kurang dari 7.000 orang	4
12	Jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan melalui <i>online</i> per bulan dalam satu tahun	a. 6.000 orang atau lebih (X) b. 5.000 – 5.999 orang c. 4.000 – 4.999 orang d. 3.000 – 3.999 orang e. Kurang dari 3000 orang	5
13	Jumlah rata-rata buku yang dipinjam per bulan dalam satu tahun	a. 6.000 eks atau lebih b. 5.000 – 5.999 eks c. 4.000 – 4.999 eks d. 3.000 – 3.999 eks (X) e. Kurang dari 3.000 eks	2
3,6 Promosi			
14	Jenis media promosi yang digunakan (papan pengumuman, daftar buku baru, <i>brosur</i> , <i>banner</i> , spanduk, poster, <i>electronic running text</i> , <i>website</i> , media sosial dll.)	a. 7 jenis atau lebih (X) b. 6 jenis c. 5 jenis d. 4 jenis e. Kurang dari 4 jenis	5
15	Jenis kegiatan promosi yang dilaksanakan (penyebaran informasi, penyuluhan, lomba, pameran, duta baca, bimbingan pemustaka, penyiaran, dll.)	a. 7 jenis atau lebih (X) b. 6 jenis c. 5 jenis d. 4 jenis e. Kurang dari 4 jenis	5
16	Jumlah kegiatan promosi perpustakaan per tahun	a. 9 kali atau lebih (X) b. 8 kali c. 7 kali d. 6 kali e. Kurang dari 6 kali	5
3,7 Literasi Informasi			
17	Jenis literasi informasi (orientasi perpustakaan, bimtek literasi informasi untuk mahasiswa tingkat awal, bimtek literasi informasi untuk tingkat akhir, bimtek literasi informasi untuk dosen, bimtek literasi informasi untuk tenaga kependidikan)	a. 4 jenis atau lebih (X) b. 3 jenis kali c. 2 jenis d. 1 jenis	5

	informasi untuk dosen, penyusunan modul/pedoman dll) dalam satu tahun	e. Tidak ada	
18	Jumlah Kegiatan Literasi Informasi dalam satu tahun terakhir	a. 8 kali atau lebih (X) b. 6 – 7 kali c. 4 – 5 kali d. 2 – 3 kali e. Kurang dari 2 kali	5
19	Perpustakaan berperan dalam mengurangi praktik plagiarisme dengan cara menyediakan aplikasi online pengontrol plagiarisme; memberi topik tentang plagiarisme dalam kegiatan literasi; mengontrol pemustaka dalam memfotocopy literatur di perpustakaan; melakukan himbauan tertulis anti plagiarisme di	a. 4 cara atau lebih (X) b. 3 cara c. 2 cara e. Tidak melakukan	5
Skor Komponen 3			90
			23,68

Nilai Bobot = 25



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Yuni Bahgie
- Tempat/Tanggal Lahir : Takengon/11 Juni 2000
- Agama : Islam
- Kebangsaan : Indonesia
- Status : Belum Kawin
- Alamat : Jln. Abdurrahman, Desa Mongal,
Kec. Bebesen, Kab. Aceh Tengah
- Pekerjaan : Mahasiswa
2. Riwayat Pendidikan
- SD/MIN : MIN 8 Aceh Tengah
- SMP/MTSN : MTsS Al-Zahra Bireuen
- SMA/MAN : MAS Al-Zahra Bireuen
- Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2023
3. Nama Orang Tua
- a. Ayah : Darmawi AZ
- b. Ibu : Suhartini
- Pekerjaan
- a. Ayah : Wiraswasta
- b. Ibu : IRT
- Alamat : Jln. Abdurrahman, Desa Mongal,
Kec. Bebesen, Kab. Aceh Tengah

Banda Aceh, 09 Oktober 2022

Yuni Bahgie
NIM: 180503154