

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun oleh:

MAULINA MUZDALIFAH

NIM: 180503113

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2025 M / 1446 H**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda
Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Disusun Oleh :

MAULINA MUZDALIFAH

NIM. 180503113

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS.
NIP. 196002052000031001

Pembimbing II

Siti Aminah, S.IP., M.M
NUPN. 9920113333

A R - R A N I R Y

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP.197711152009121001

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 29 April 2025
01 Zulkaidah 1446 H

di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.L.I.S.
NIP. 196002052000031001

Sekretaris

Siti Aminah, S.IP., M.M
NUPN. 9920113333

Penguji I

Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197511022003122002

Penguji II

Nurul Rahmi, S.IP., MA
NIDN. 2031079202

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Sardulohudin, M.A., PhD
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : Maulina Muzdalifah

NIM : 180503113

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 30 April 2025

A R - R A N I R Y

Peneliti



KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”. Shalawat beserta salam keharibaan baginda Rasulullah Saw, yang telah memberikan pencerahan bagi kita umatnya, sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini:

1. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, para wakil dekan dan seluruh jajaran yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
2. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS., dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku ketua dan sekretaris prodi Ilmu Perpustakaan dan seluruh jajarannya yang telah mendidik peneliti selama ini dan membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS dan ibu Siti Aminah, S.IP., M.M selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan

waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Abdul Manar, S. Ag., S. IP., M. Hum dan bapak Mukhlis, S.Pd.I selaku kepala Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry dan staf perpustakaan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan juga kepada para responden mahasiswa Pascasarjana yang telah menjawab pertanyaan wawancara yang diajukan oleh peneliti.
5. Kepada keluarga tersayang ayah, mamak, dan kedua adik peneliti atas doa dan pengorbanannya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Kepada para sahabat dan teman seperjuangan yang sering membantu dan mendukung peneliti selama perkuliahan, Neylul Izzati, Armaya, Siska Putri Maulani, Nadia, juga kepada Shavira yang telah banyak memberi dukungan dan motivasi selama bimbingan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Juga untuk teman-teman Prodi Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terakhir untuk saya sendiri, Maulina Muzdalifah. Terima kasih sudah mampu bertahan dan berjuang sampai detik ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, kritik dan saran yang bersifat

membangun dari semua pihak, sangat peneliti harapkan. Akhir kata, peneliti berharap semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT., dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Banda Aceh, 19 April 2025

Penulis,

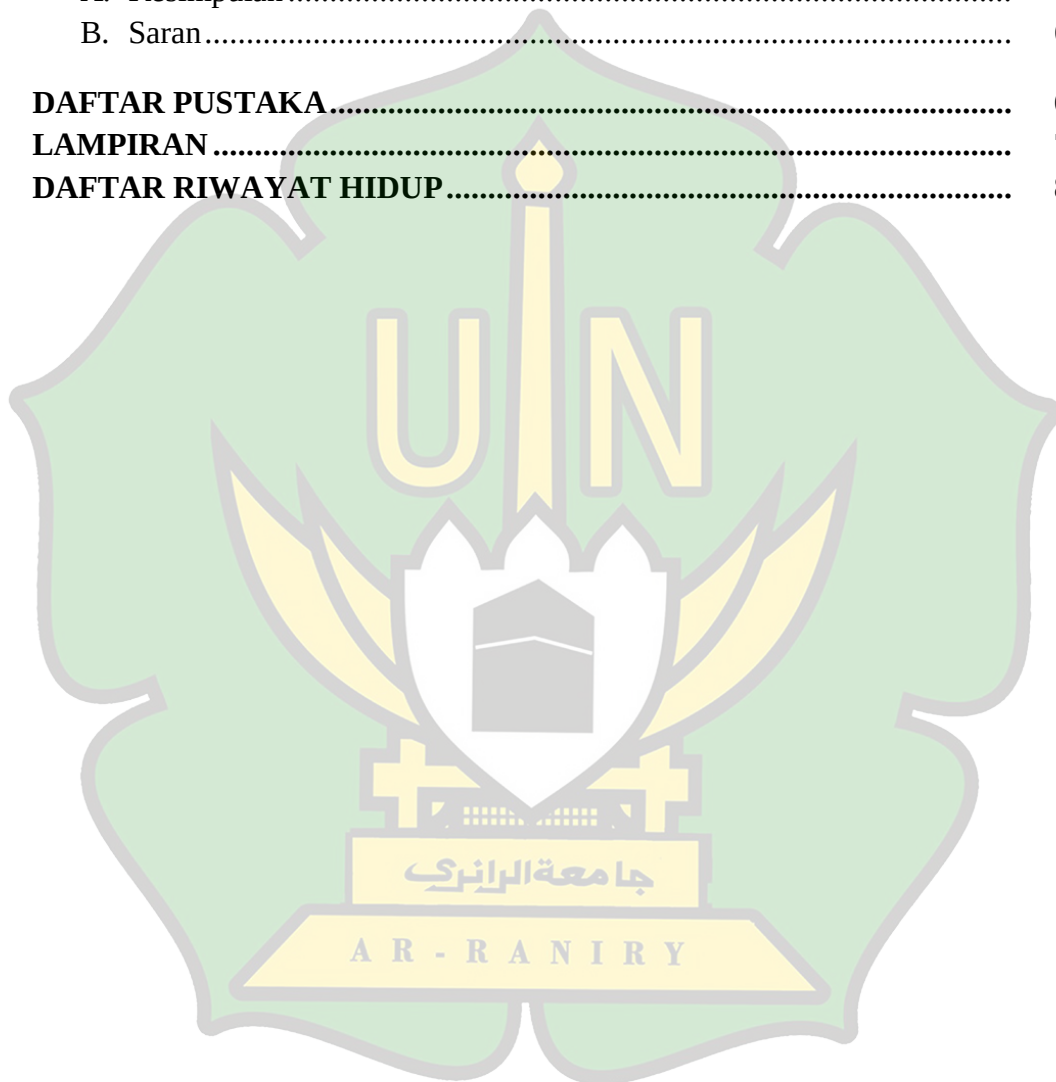
Maulina Muzdalifah



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penjelasan Istilah.....	8
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	 13
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Evaluasi	17
1. Pengertian Evaluasi	17
2. Tujuan Evaluasi.....	18
3. Indikator Evaluasi.....	19
C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	22
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	22
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan	24
3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan.....	26
4. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan.....	27
D. Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	31
3. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	33
 BAB III : METODE PENELITIAN.....	 35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	39
G. Uji Kredibilitas Data	41

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	49
C. Pembahasan	61
BAB V : PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 4 : Lembar Pertanyaan Wawancara Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan
- Lampiran 5 : Lembar Pertanyaan Wawancara Pemustaka
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan perpustakaan pascasarjana telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan ruang, koleksi yang masih kurang, jumlah staf yang terbatas, serta akses digital yang belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan sudah cukup baik, diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, serta digitalisasi layanan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka pascasarjana secara maksimal.

Kata Kunci: *evaluasi, kualitas pelayanan, perpustakaan, pascasarjana, UIN Ar-Raniry.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana mutlak yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dinyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan perguruan tinggi. Agar tujuan perpustakaan dan terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat dicapai, maka keberadaan perpustakaan dalam sebuah perguruan tinggi harus benar-benar diperhitungkan.¹ Setiap perguruan tinggi dapat dipastikan memiliki perpustakaan untuk memberikan fasilitas sarana pembelajaran kepada civitas akademika. Menurut Undang-Undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Setiap perguruan tinggi memerlukan perpustakaan untuk membantu perguruan tersebut mencapai visi misinya sesuai dengan Tri

¹ Nurul Fadilla, "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam *Scholarly Communication* dan Pengimplementasiannya Melalui Jurnal Elektronik", *Libria*, Vol. 12, No. 2. (2020), diakses dari <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/download/9025/5132>

Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat.² Perguruan Tinggi berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di kawasan kampus, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi warga kampus.

Layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan. Layanan tersebut memiliki beberapa indikator yang bertautan dengan mutu. Tingkat apresiasi pemakai layanan perpustakaan senantiasa mengarah pada mutu atau kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan gambaran bagi sebuah perpustakaan. Apakah perpustakaan itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Jika dalam

² Putut Suharso, dkk, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, Vol. 4, No. 2. (2020), diakses dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/download/8185/4303>

kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun, jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan di bawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas. Citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *tren* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka.³

Perpustakaan sebagai salah satu pilar utama dalam mendukung proses pendidikan dan penelitian di institusi akademik memiliki peran yang sangat strategis. Dalam konteks dunia pendidikan perguruan tinggi, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi buku dan literatur, tetapi juga sebagai pusat informasi yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, inovasi, dan kreativitas civitas akademika. Khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi seperti Perpustakaan Pascasarjana Universitas

³ Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi", *Khazanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No. 1. (2013), diakses dari <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khazanah-al-hikmah/article/download/38/17/>

Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, kualitas pelayanan menjadi elemen penting yang menentukan sejauh mana perpustakaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna, terutama mahasiswa pascasarjana yang memiliki tuntutan akademik lebih rumit dibandingkan dengan mahasiswa jenjang sarjana. Pada era digital ini, perpustakaan dihadapkan pada tantangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa pascasarjana tidak hanya membutuhkan akses terhadap koleksi fisik seperti buku dan jurnal cetak, tetapi juga layanan digital seperti akses basis data daring, jurnal elektronik, dan *e-book*. Selain itu, kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam pelayanan menjadi faktor yang semakin diperhatikan oleh pemustaka. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang disediakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Rahayuningsih, yang mencakup *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁴ Dalam konteks perpustakaan pascasarjana, dimensi-dimensi tersebut dapat mencakup kondisi ruangan dan fasilitas, ketepatan waktu dan pelayanan, kemampuan petugas dalam membantu pengguna, serta perhatian terhadap

⁴ Rausyan Fikri dan Yanuar Yoga Prasetyawan, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan Libqual+TM", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 3, (2019):1-9. Diakses pada tanggal 25 Februari 2025, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23199/21230>

kebutuhan spesifik mahasiswa pascasarjana. Penelitian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan menjadi relevan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada, sehingga rekomendasi perbaikan dapat dirumuskan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perpustakaan pascasarjana sebagai bagian dari ekosistem akademik UIN Ar-Raniry harus mampu mencerminkan komitmen tersebut melalui pelayanan yang prima. Tanpa evaluasi yang sistematis, sulit untuk mengetahui apakah perpustakaan tersebut telah berfungsi secara optimal atau masih memerlukan perbaikan dalam aspek-aspek tertentu.

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sebagai salah satu perguruan tinggi keagamaan terkemuka di Indonesia, memiliki program pascasarjana yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah mahasiswa. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry diharapkan mampu menjadi tulang punggung dalam mendukung kegiatan akademik, baik untuk keperluan penelitian, penulisan, tesis, disertasi, maupun publikasi ilmiah. Namun, berdasarkan observasi awal dan beberapa keluhan dari pengguna perpustakaan, terdapat indikasi bahwa pelayanan di perpustakaan tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Permasalahan seperti keterbatasan akses ke sumber daya digital, waktu jadwal operasional yang terkadang tidak teratur, serta fasilitas fisik yang kurang memadai sering kali menjadi sorotan. Dari segi koleksi masih kurang dan harus diperbaharui dengan koleksi-koleksi terbaru secara berkala, diantaranya koleksi tafsir kitab

bahasa Arab yang masih kurang.⁵ Pemustaka yang tidak terpenuhi kebutuhan informasinya harus merujuk ke perpustakaan lain. Kemudian koleksi yang tersedia di dalam *e-journal* atau koleksi elektronik belum lengkap, dan ada *e-journal* yang tersedia tetapi tidak bisa diakses, bahkan beberapa pemustaka yakni mahasiswa Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry belum mengerti bagaimana cara mengakses koleksi digitalnya. Penyusunan koleksi di beberapa rak masih berantakan dan belum tersusun dengan rapi. Jadwal operasional Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry yang terlalu singkat. Pemustaka mengeluh perpustakaan sering tutup secara tiba-tiba tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu. Dan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Pascasarjana ini masih sedikit.⁶ Dari uraian hasil observasi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Alasan peneliti memilih Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan yang mewadahi mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan informasi bagi seluruh civitas akademika di Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat penting dengan tugas utamanya sebagai pensuplai informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

⁵ Hasil wawancara observasi awal dengan pemustaka, tanggal 06 Juni 2024 di Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh

⁶ Hasil wawancara observasi awal dengan pemustaka, tanggal 06 Juni 2024 di Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”**. Dari judul penelitian tersebut maka peneliti akan mengetahui tingkat kualitas pelayanan apakah telah baik dan telah mencapai tingkat kepuasan pada pemustaka serta dapat dijadikan acuan bagi perpustakaan tersebut untuk melakukan perbaikan dalam kualitas layanan khususnya di Perpustakaan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pemustaka, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta menyumbangkan rekomendasi konkret untuk meningkatkan performa perpustakaan. Hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengelola perpustakaan, tetapi juga bagi pihak universitas dalam rangka mendukung visi misi institusi sebagai pusat pendidikan dan penelitian yang unggul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan sebagai referensi atau bahan bacaan bagi peneliti yang ingin mengkaji masalah pada bidang kualitas pelayanan perpustakaan, dan juga melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang bidang masalah ini.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh lembaga yang bersangkutan sebagai bentuk media persuasif dan publikasi bagi para pengguna baik dari dalam maupun dari luar perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memberikan pemahaman yang lebih baik bagi para pembaca, maka peneliti memberikan penjelasan-penjelasan terhadap istilah-istilah yang terdapat pada judul penelitian, yaitu:

1. Evaluasi

Secara harafiah evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran, evaluasi juga diartikan sebagai “*The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives*”. Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Sejalan dengan

pengertian tersebut, pengertian evaluasi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi yang diperoleh melalui pengukuran hasil belajar, baik yang menggunakan instrumen tes maupun non tes.⁷

Evaluasi merupakan proses kegiatan yang sistematis mengumpulkan informasi, menganalisis, dan memberikan nilai berdasarkan kriteria atau standar yang ditetapkan melalui akuntabilitas utilitas, kelayakan, kepemilikan, akurasi, dan evaluasi untuk pengambilan keputusan.⁸

Evaluasi adalah proses penilaian dan pengukuran terhadap strategi yang dilaksanakan di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuannya, kemudian hasil dari penilaian dan pengukuran akan dijadikan sebagai acuan dalam menyelenggarakan strategi berikutnya di perpustakaan.⁹

Dapat disimpulkan bahwa definisi dari evaluasi adalah sebuah proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan dengan menggunakan informasi melalui proses penilaian dan pengukuran. Evaluasi yang dimaksudkan oleh peneliti ialah pengkajian ulang untuk menilai apakah

⁷ Arief Aulia Rahman dan Cut Eva Nasryah, *Evaluasi Pembelajaran*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), https://repository.bbg.ac.id/bitstream/837/1/Buku_Evaluasi.pdf

⁸ Khaerudin dan Nur Tjahjono Suharto, *Pengantar Evaluasi Pendidikan: Teori dan Terapannya dalam Pendidikan dan Pelatihan*, (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2022), <http://repository.stitpemalang.ac.id/id/eprint/78/1/Pengantar%20Evaluasi%20Pendidikan%20%20Teori%20dan%20Terapannya%20dalam%20Pendidikan%20dan%20Pelatihan.pdf>

⁹ Gadis Shella Mutia, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Metode Libqual+TM*, Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2017, hlm. 9, diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/38186/1/GADIS%20SHELLA%20MU-TIA-FAH.pdf>

kualitas layanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka.

2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia arti dari kualitas adalah mutu atau baik buruknya barang.¹⁰ Menurut istilah, kualitas adalah ukuran atau penilaian terhadap suatu barang, jasa, atau kinerja.¹¹ Pelayanan adalah bagaimana upaya untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna, sehingga pengguna merasa puas. Sehingga ketika kita tarik dalam konteks perpustakaan, artinya bagaimana caranya para pustakawan menerapkan pelayanan yang berkualitas ketika melayani para pemustaka.¹²

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan kepada penerima layanan.¹³

¹⁰ M. Dahlan Abary, *Kamus Modern Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta: Arloka, 2001), Hlm. 329

¹¹ Aan Komariah dan Cepi Triatna, *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), Hlm. 9

¹² Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Vol. 3, No. 1. (2015), diakses dari <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=477207&val=8351&title=URGENSI%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PERPUSTAKAAN%20%20PERGURUAN%20TINGGI>

¹³ Yuni Nurdawilis, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQUAL+TM di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau," *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, Vol. 4, No. 2. (2022), <https://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/4583/3987>, diakses 02 Oktober 2024

Layanan dan kualitas merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Kegiatan layanan yang diberikan oleh perpustakaan berujung pada penilaian kualitas oleh pengguna. Penilaian tersebut yang nantinya akan menentukan tingkat kepuasan pada pengguna. Kepuasan itu sendiri merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Jadi guna memuaskan para penggunanya perpustakaan harus meningkatkan kualitasnya dengan mengoptimalkan layanan yang diberikan.¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan ukuran baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka, yang mencerminkan upaya perpustakaan dalam memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Kualitas ini mencakup aspek produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pengguna, karena adanya kesesuaian antara kebutuhan pengguna dengan layanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan.

3. Perpustakaan Pascasarjana

Perpustakaan perguruan tinggi yang mencakup universitas, sekolah tinggi, institut, akademi, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi

¹⁴ Rausyan Fikri dan Yanuar Yoga Prasetyawan, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan Libqual+TM," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 3. 2019. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23199/21230>

tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Dalam pengelola dan penanggung jawabnya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan. Sementara itu bentuk lembaga perpustakaan tersebut bervariasi. Untuk tingkat universitas disebut Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan (UPT Perpustakaan), selanjutnya ada perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan, perpustakaan program pascasarjana, dan sebagainya.¹⁵

Perpustakaan Pascasarjana merupakan perpustakaan yang berada di bawah naungan Fakultas Pascasarjana, layanan dalam perpustakaan ini khusus ditujukan bagi sivitas akademik Pascasarjana untuk menunjang kegiatan riset dan pembelajaran melalui penyediaan layanan serta koleksi terkait buku, jurnal, majalah, ensiklopedi, kamus, tesis, serta disertasi.¹⁶

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan pascasarjana adalah perpustakaan yang berada dalam kategori perpustakaan perguruan tinggi yang pelayanannya ditujukan kepada sivitas akademika pascasarjana untuk menunjang kegiatan pembelajaran dan riset.

¹⁵ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 35-36

¹⁶ Mifta Olievia Wardhani, Cindy Dewiyanti, "Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis Kepala Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta," *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, Vol. 4, No. 2. (2022). <https://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/6015/3981>, diakses 02 Oktober 2024