

No. Reg: 191190000014774

## LAPORAN PENELITIAN



# IMPLIKASI PENGEMBANGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI DI INDONESIA

### Ketua Peneliti

**Mukhtaruddin, S.Ag., M. LIS**

NIDN: 2015117702

ID Peneliti: 201511770206489

### Anggota:

**Drs. Syukrinur, M. LIS**

Kategori Penelitian	Penelitian Terapan Kajian Strategis Nasional
Bidang Ilmu Kajian	Ilmu Perpustakaan
Sumber Dana	DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
OKTOBER 2019**

**LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN  
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M UIN AR-RANIRY  
TAHUN 2019**

1. a. Judul Penelitian : Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia
- b. Kategori Penelitian : Penelitian Terapan Kajian Strategis Nasional
- c. No. Registrasi : 191190000014799
- d. Bidang Ilmu yang diteliti : Ilmu Perpustakaan
  
2. Peneliti/Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIP<sup>(Kosongkan bagi Non PNS)</sup> : 19771115 200912 1 001
  - d. NIDN : 2015117702
  - e. NIPN (ID Peneliti) : 201511770206489
  - f. Pangkat/Gol. : III/d (Penata Tingkat I)
  - g. Jabatan Fungsional : Lektor
  - h. Fakultas/Prodi : Adab dan Humaniora
  
  - i. Anggota Peneliti 1
    - Nama Lengkap : Drs. Syukrinur, M. LIS
    - Jenis Kelamin : Laki-laki
    - Fakultas/Prodi : Adab dan Humaniora
  - j. Anggota Peneliti 2 <sup>(Jika Ada)</sup>
    - Nama Lengkap :
    - Jenis Kelamin :
    - Fakultas/Prodi :
  
3. Lokasi Penelitian :
4. Jangka Waktu Penelitian : 6 (enam) Bulan
5. Th Pelaksanaan Penelitian : 2019
6. Jumlah Biaya Penelitian : Rp. 100.000.000,-
7. Sumber Dana : DIPA UIN Ar-Raniry B. Aceh Tahun 2019
8. *Output* dan *Outcome* Penelitian : a. Laporan Penelitian; b. Publikasi Ilmiah; c. HKI

Mengetahui,  
Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan  
LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Banda Aceh, 30 Oktober 2018  
Peneliti,

**Dr. Muhammad Maulana, M. Ag.**  
NIP. 197204261997031002

**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS**  
NIDN. 19771115 200912 1 001

Menyetujui:  
Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

**Prof. Dr. H. Warul Walidin AK., MA.**  
NIP. 195811121985031007

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah Ini:

Nama : Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS  
NIDN : 2015117702  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/ Tgl. Lahir : Cot Kruet/15-11-1977  
Alamat : Jl. Bintara Pineung, Desa Pineung, Kec.  
Syiah Kuala, B. Aceh  
Fakultas/Prodi : Adab dan Humaniora

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul: **“Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia”** adalah benar-benar Karya asli saya yang dihasilkan melalui kegiatan yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik serta diperoleh dari pelaksanaan penelitian yang dibiayai sepenuhnya dari DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Anggaran 2019. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2019  
Saya yang membuat pernyataan,  
Ketua Peneliti,

Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS  
NIDN. 2015117702

# IMPLIKASI PENGEMBANGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI DI INDONESIA

**Ketua Peneliti:**

Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS

**Anggota Peneliti:**

Drs. Syukrinur, M. LIS

## **Abstrak**

Fokus penelitian ini meliputi; (1) Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia, (2) Implikasi layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia, dan (3) kendala pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah mixed method. Teknik penentuan sampel purposive sampling. Adapun yang menjadi sampel penelitian adalah 3 orang kepala perpustakaan, 12 orang pustakawan, dan 345 mahasiswa yang berasal dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Teknik pengumpulan data menggunakan; wawancara, observasi, dan angket. Sedangkan analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian yang ditemukan; Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia dilaksanakan melalui perencanaan, pengembangan fasilitas, pengembangan kompetensi pustakawan, pengembangan jaringan kerjasama antar perpustakaan, dan pengembangan jasa layanan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia berada pada katagori tinggi/baik, dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76,62%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan UIN di Indonesia adalah berada pada katagori tinggi (puas), dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76.91%. Sedangkan implikasi (pengaruh) layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa UIN di Indonesia adalah kuat, dengan nilai koefisiensi korelasi sebesar 0.765. Hal ini bermakna bahwa layanan perpustakaan mempunyai hubungan yang *kuat* terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia. Sementara itu, kendala dalam pengembangan layanan perpustakaan adalah minimnya jumlah pustakawan.

**Kata Kunci:** *Layanan Perpustakaan, kualitas, Kepuasan, Kendala*

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan salawat beriring salam penulis persembahkan kepangkuan alam Nabi Muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia”**.

Dalam proses penelitian dan penulisan laporan ini tentu banyak pihak yang ikut memberikan motivasi, bimbingan dan arahan. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ibu Ketua LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Bapak Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Akhirnya hanya Allah SWT yang dapat membalas amalan mereka, semoga menjadikannya sebagai amal yang baik.

Harapan penulis, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan menjadi salah satu amalan penulis yang diperhitungkan sebagai ilmu yang bermanfaat di dunia dan akhirat. *Amin ya Rabbal ‘Alamin.*

Banda Aceh, 28 Oktober 2019

Ketua Peneliti,

**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Luaran Penelitian.....	8
F. Sistematika Kajian.....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengembangan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	10
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	10
2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	16
3. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
4. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	25
5. Pengembangan Teknologi Informasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	29
6. Pengembangan Perpustakaan Digital Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	35
B. Implikasi Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa UIN di Indonesia ...	38
C. Kendala Pengembangan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	47
<b>BAB III : METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	53
B. Populasi dan Sampel .....	53
C. Teknik Pengumpulan Data.....	54
D. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	55
E. Hipotesis.....	59
F. Teknik Analisis Data .....	61

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pengembangan Layanan Perpustakaan UIN di Indonesia .....	63
B. Implikasi Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa UIN di Indonesia ...	97
C. Kendala Pengembangan Layanan Perpustakaan UIN di Indonesia.....	154
 <b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	160
B. Saran-saran.....	161
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 163
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENELITI</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Angket Penelitian
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Lembar Observasi
- Lampiran 5 : Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Telah Melakukan Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan komponen penting yang harus ada pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia, baik; Universitas Islam Negeri (UIN), Institut Agama Islam Negeri (IAIN), dan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Setiap PTKIN wajib dilengkapi dengan perpustakaan dan bagian dari standar penyelenggara pendidikan tinggi. Perpustakaan sebagai unsur penting pada lembaga pendidikan tinggi diharapkan dapat menyelenggarakan perpustakaan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi harus mengacu kepada standar nasional perpustakaan dan standar nasional pendidikan. Sesuai dengan kegunaannya perpustakaan pada PTKIN agar menyediakan jumlah koleksi yang mencukupi dan relevan, baik judul maupun eksamplar untuk keperluan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian masyarakat, mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, mengalokasi dana untuk pengembangan perpustakaan, dan memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna utama perpustakaan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan pada Perguruan tinggi sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan civitas akademika sebagai pengguna perpustakaan. Kepuasan pemustaka

hanya dapat dicapai apabila pemustaka sebagai penerima layanan mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka.<sup>1</sup>

Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan oleh setiap individu. Hal ini sebagaimana penjelasan Chaplin dalam Nasrullah bahwa kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena orang telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Kepuasan juga bisa diartikan suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif.<sup>2</sup> Kepuasan dan ketidakpuasan seseorang pada dasarnya dapat dilihat dari ekspresi perasaan masing-masing individu.

Seseorang yang telah memenuhi kebutuhan yang ia inginkan maka pada saat itu kepuasan telah dirasakannya. Dalam pemenuhan kebutuhan terdapat kebutuhan yang berbeda-beda, itu semua terjadi karena setiap individu memiliki kriteria kebutuhan yang berbeda, demikian juga pada peserta didik baik kebutuhan belajar, informasi dan referensi belajar.

Rizal menjelaskan, adapun jenis kebutuhan informasi adalah kebutuhan kemanusiaan, dokumen ilmu, kebutuhan informasi sehari-hari, kebutuhan memahami bidang lain atau baru, kebutuhan informasi yang luas, kebutuhan informasi yang mendalam, kebutuhan mengikuti perkembangan (*current*, kesiagaan, cepat, kilat, otomatis) kebutuhan rekreatif, kebutuhan batin, keagamaan, dan dakwah.<sup>3</sup>

Layanan perpustakaan pada dasarnya berfungsi sebagai pusat informasi dan transformasi ilmu. Oleh karena itu, layanan dan kelengkapan referensi serta didukung teknologi sangat mendukung untuk meningkatkan kualitas belajar mahasiswa. Fasilitas

---

<sup>1</sup>Ratminto dan Atik Winarsis, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 28.

<sup>2</sup>Nasrullah, "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi Dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran", *Skripsi*, tidak diterbitkan (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), h. 1.

<sup>3</sup>Rizal Saiful-Haq, *Manajemen Perguruan Tinggi Dan Layanan Informasi Untuk Akademika*, Diktat 2, (Jakarta: T. Pn, 2006), h. 10.

perpustakaan pada lembaga pendidikan tinggi juga disediakan sebagai sumber utama terhadap kegiatan perkuliahan untuk memfasilitasi mahasiswa dalam menemukan berbagai informasi yang dibutuhkan. Keberadaan perpustakaan juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa terhadap informasi, baik yang terkait dengan kurikulum pelajaran maupun pengetahuan umum.

Penyediaan fasilitas perpustakaan pada Universitas Islam di Indonesia bagian dari media interaksi dan koneksi antara mahasiswa dengan pengetahuan. Hal ini sejalan dengan penjelasan Darmono merujuk pada Wafford bahwa perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum.<sup>4</sup>

Perpustakaan tidak hanya sebagai sumber ilmu, namun lebih dari itu, perpustakaan merupakan gerbang perubahan dalam membentuk dan merekonstruksi dan melahirkan ilmu. Oleh karena itu, perpustakaan pada Universitas Islam di Indonesia agar dapat dikembangkan dengan berbagai bentuk layanan dalam rangka mentransformasi ilmu kepada mahasiswa sebagai generasi bangsa Indonesia.

Upaya memberikan layanan yang berkualitas perpustakaan pada tingkat universitas Islam di Indonesia agar dapat memperkaya koleksi perpustakaan untuk mendukung proses perkuliahan secara optimal. Sehingga keberadaan perpustakaan di universitas dapat memikat peserta didik dan sekaligus wadah pemuas kebutuhan mahasiswa terhadap berbagai informasi dan referensi belajar yang dibutuhkan.

Perpustakaan dan pengembangan koleksi perpustakaan jika dikaitkan dengan proses perkuliahan di universitas Islam memberikan sumbangan yang sangat bernilai dalam upaya meningkatkan aktivitas belajar mahasiswa serta meningkatkan

---

<sup>4</sup>Darmono, "Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar". *Jurnal Perpustakaan Sekolah*, Edisi 1, No. 1, April 2007, h. 2.

kualitas pendidikan dan pengajaran. Keragaman koleksi yang terdapat di perpustakaan berimplikasi terhadap kepuasan belajar mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Melalui perpustakaan dan layanan perpustakaan yang optimal mahasiswa dapat berinteraksi dan terlibat langsung baik secara fisik maupun mental dalam proses belajar. Perpustakaan merupakan bagian integral dari program perkuliahan secara keseluruhan, di mana bersama-sama dengan komponen pendidikan lainnya turut menentukan keberhasilan proses pendidikan dan pengajaran. Oleh karena demikian keberadaan perpustakaan yang kaya akan koleksi dan layanan yang optimal menjadi faktor penting terhadap kepuasan belajar mahasiswa.

Sehubungan dengan keberadaan perpustakaan, Sulistyio Basuki menjelaskan bahwa secara umum keberadaan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan : (a) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi (dosen, mahasiswa dan staf administrasi), (b) menyediakan referensi kepada semua tingkatan akademik, mulai mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa pascasarjana, (c) menyediakan ruangan belajar bagi pemustaka, (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka, (e) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.<sup>5</sup>

Perpustakaan pada Universitas Islam Negeri merupakan salah satu sarana penunjang penting dalam menyediakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Keberadaan perpustakaan sifatnya sangat urgen karena perpustakaan dan koleksinya berperan sebagai jantung atau pusat (*central*) UIN dalam menunjang proses perkuliahan.

Pengembangan koleksi perpustakaan merupakan modal utama dari penyelenggaraan unit perpustakaan. Hal ini sebagaimana

---

<sup>5</sup>Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 52.

penjelasan Sulistiyo bahwa, seringkali koleksi disebut sebagai tulang punggungnya informasi sebab berhasil atau tidaknya penyelenggaraan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas informasi yang tersedia di perpustakaan dan juga yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kualitas jasa yang diberikan serta kepuasan pemustaka banyak tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan betapa pun baiknya staf perpustakaan, ia tidak akan berdaya bila koleksi yang tersedia tidak mendukung.<sup>6</sup>

Pengembangan layanan koleksi, layanan bimbingan, pengembangan fasilitas perpustakaan, teknologi perpustakaan, dan pengembangan kompetensi SDM perpustakaan cukup penting untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap mahasiswa dan berimplikasi pada kepuasan belajar mahasiswa UIN.

Warastri Mutada Ngulandari mengutip dari penjelasan Fandy. Dkk, bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat terjadi karena beberapa hal, antara lain: (1) kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh tujuan penyedia jasa dalam memberikan kebutuhan konsumen, (2) harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, (3) nilai produk atau jasa bagi konsumen yang sesuai atau tidak untuk dikonsumsi.<sup>7</sup> Demikian juga, kepuasan layanan perpustakaan pada UIN, tiga aspek tersebut bagian dari indikator kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Naryawan merujuk pada penjelasan Parasuraman dalam Griselda dan Panjaitan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan atau bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa

---

<sup>6</sup>Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan...*, h. 427.

<sup>7</sup>Warastri Mutada Ngulandari, "Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tenang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta", *Skripsi*. tidak diterbitkan (Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 3.

kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya.<sup>8</sup> Penjelasan hampir senada dari Nurulhuda merujuk pada penjelasan Hill bahwa kualitas dan produktivitas sebuah layanan bukan saja dilihat berdasarkan prestasi penyediaan jasa tersebut, namun juga berdasarkan prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggan-pelanggannya.<sup>9</sup> Kualitas layanan dan koleksi perpustakaan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Fatmawati menjelaskan kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan.<sup>10</sup> Oleh karena itu, upaya memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas pada lembaga perguruan tinggi agar dilengkapi dengan berbagai layanan sesuai dengan kebutuhan belajar.

Banyak layanan yang dapat dikembangkan pada perpustakaan UIN di Indonesia dalam rangka peningkatan kualitas dan kepuasan belajar mahasiswa. Terkait dengan hal tersebut, Achmad menjelaskan terdapat tujuh macam layanan perpustakaan yaitu layanan rujukan, layanan silang layan, layanan internet, layanan bimbingan, layanan terjemahan, layanan konsultasi, dan layanan peminjaman dan pengambilan.<sup>11</sup> Layanan-layanan tersebut bertujuan untuk menciptakan dan pengembangan kualitas layanan perpustakaan pada universitas Islam di Indonesia.

Perpustakaan pada UIN di Indonesia saat ini memiliki fasilitas/sarana, sumber daya manusia, sumber daya informasi

---

<sup>8</sup>Naryawan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP", *Skripsi*, tidak diterbitkan (Universitas Diponegoro Semarang, 2011), h. 6.

<sup>9</sup>Nurulhuda Bt Ramli. Dkk., "Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universitas Awan Di Malaysia", *Jurnal Pengurusan* 28, Juli 2009, h. 24.

<sup>10</sup>Fatmawati, Endang, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servoqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 51.

<sup>11</sup>Achmad, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h. 7.

(koleksi), serta layanan perpustakaan yang sangat beragam (layanan sirkulasi, layanan penelusuran informasi, layanan referensi, layanan literasi, dan lain-lain. Dalam pelaksanaannya, layanan tersebut telah memanfaatkan teknologi informasi, dan komunikasi serta didukung dengan SDM perpustakaan yang profesional. Idealnya layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia menyediakan layanan yang beragam dan berkualitas secara optimal kepada pemustaka. Namun demikian, sejauh ini berdasarkan berbagai informasi yang diperoleh bahwa layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Misalnya fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang kurang, koleksi yang kurang up date, kompetensi pustakawan yang masih bermasalah, dan lain-lain. Keadaan ini tentu tidak bisa menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas dan memberi kepuasan belajar mahasiswa.

Berdasarkan informasi tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengembangan layanan perpustakaan dan implikasinya terhadap kepuasan siswa dengan mengambil judul “Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Di Indonesia”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, maka adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia?
2. Apakah terdapat implikasi layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia?
3. Apa saja kendala pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan kajian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia.
2. Untuk mengetahui implikasi layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia.
3. Untuk mengetahui kendala pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang akurat tentang pengembangan layanan perpustakaan, dan kualitas layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia dan Implikasinya terhadap kepuasan belajar mahasiswa. Sementara manfaat terhadap UIN di Indonesia dapat menjadi informasi konkret dan dapat dijadikan dasar penyusunan kebijakan dalam rangka pengembangan kualitas layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini menjadi sebagai referensi untuk kajian akademik.

### **E. Luaran Penelitian**

Hasil penelitian ini akan dipublikasikan pada jurnal ilmiah berbahasa PBB terakreditasi sinta dua (S-2) dan diusulkan untuk memperoleh Hak Kekayaan Intelektual (HKI).

### **F. Sistematika Kajian**

Kajian ini terdiri dari lima bab. Pada bab *pertama* diuraikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang pemikiran, rumusan masalah, tujuan, hipotesis, dan manfaat kajian, serta sistematika kajian. Pada bab *kedua* dipaparkan kajian kepustakaan yang terdiri dari; Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia, Implikasi layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia, Kendala layanan perpustakaan

dan implikasinya terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia. Bab *ketiga* diuraikan tentang metode kajian yang terdiri dari penjelasan metode yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, hipotesis, uji validitas, reliabilitas, dan teknik analisis data. Pada bab *keempat* dijelaskan hasil penelitian, meliputi; (1) Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia, (2) Implikasi layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia, dan (3) Kendala pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia dan implikasinya terhadap kepuasan belajar mahasiswa pada UIN di Indonesia.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Pengembangan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

#### 1. Perpustakaan perguruan tinggi

Perpustakaan merupakan sarana penting dalam mendukung proses perkuliahan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri. Perpustakaan termasuk bagian dari standar nasional pendidikan untuk mendukung proses pendidikan yang berkualitas, khususnya pendidikan tinggi. Atin Istiarni menjelaskan, perpustakaan merupakan sumber informasi dan data.<sup>1</sup> Namun demikian, sebelum memberikan uraian yang lebih lanjut terhadap pengembangan perpustakaan pada perguruan tinggi, terlebih dahulu penulis menyajikan uraian tentang definisi perpustakaan.

Sri Rahayu menjelaskan istilah perpustakaan dalam bahasa Inggris adalah *library*, *maktabah* (bahasa Arab), *biblioteca* (bahasa Italia), *bibliotheqke* (bahasa Prancis), *bibliothek* (bahasa Jerman) dan *bibliotheek* (bahasa Belanda). Pengertian perpustakaan adalah kumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku/book materials dan bahan nonbuku/non book materials yang disusun dengan sistem tertentu dipersiapkan untuk diambil manfaatnya/pengertiannya. Tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhannya. Menurut Surat Edaran Bersama (SEB) Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala BAKN nomor 53649/MPK/1998 dan nomor 15/SE/1998 tentang jabatan fungsional pustakawan. Pengertian perpustakaan adalah lembaga, kantor atau unit kerja lain yang sekurang-kurangnya memiliki 1000 (seribu) judul bahan pustaka yang terdiri dari sekurang-kurangnya 2.500 (dua ribu

---

<sup>1</sup>Atin Istiarni, "Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pusat Layanan Data", *Palimpsest*, Vol. 9, No. 1, Juni-November 2017, h. 18-25.

lima ratus) eksamplar dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang.<sup>2</sup>

Sri Rahayu dalam penjelasannya lebih lanjut bahwa perpustakaan yang berada di Perguruan Tinggi, baik berbentuk Universitas, Sekolah Tinggi, ataupun Institut, keberadaan, tugas dan fungsinya adalah melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/riset dan pengabdian kepada masyarakat. Masalah yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya sama dengan yang dihadapi oleh perpustakaan-perpustakaan lainnya. Hasil *review* yang dilakukan oleh Nilzamni, (2001) terhadap perpustakaan dan pusat informasi di negara-negara berkembang tahun 1990-an dapat memberikan gambaran masalah utama yang dihadapi perpustakaan. Masalah-masalah tersebut antara lain :

1. Tidak tersedianya dana yang memadai untuk membina koleksi bahan pustaka dan bahan informasi. Bahkan sering terjadi bahwa dana untuk menjalankan layanan perpustakaan dan informasi serta pemeliharaan sarannya saja kurang tersedia.
2. Jumlah dan kemampuan tenaga tidak sesuai dengan kegiatan yang dilakukan. Di satu pihak perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan informasi secepat dan setepat mungkin, tetapi jumlah tenaga tidak mencukupi dan bahwa kualifikasi tenaga yang ada seringkali tidak memenuhi syarat untuk dibina kemampuannya. Hal ini juga yang menyebabkan kesulitan dalam pembinaan dan peningkatan kemampuan tenaga, baik melalui jalur formal maupun non formal .
3. Kalaupun ada tenaga profesional dalam bidang perpustakaan dan informasi, kesempatan untuk berinteraksi dan

---

<sup>2</sup>Sri Rahayu, "Menenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat", *Buletin Perpustakaan* No. 57, Mei 2017, h. 103-110.

berkomunikasi dengan tenaga profesional lainnya, baik sesama pustakawan maupun dengan pengguna perpustakaan perguruan tinggi dan pengambil kebijakan sangat terbatas. Hal ini menghambat upaya untuk memperluas wawasan pustakawan dalam rangka peningkatan kemampuannya.

4. Sering dijumpai kurangnya perhatian dan penghargaan pengguna perpustakaan pada perpustakaan perguruan tinggi serta kurangnya perhatian rumitnya pekerjaan perpustakaan dan informasi untuk melayani keperluannya. Pengguna perpustakaan adalah pekerjaan yang sangat sederhana kalau tidak dikatakan rendah dan siapapun tanpa kemampuan khusus akan dapat melakukannya. Kurangnya penghargaan terhadap perpustakaan terlihat pada kurangnya minat pengguna datang sendiri ke perpustakaan. Disamping itu tidak jarang ditemui pengguna yang menyimpan koleksi perpustakaan tanpa batas waktu dan kalau diminta oleh pustakawan banyak sekali alasannya untuk mengelak.
5. Perhatian pimpinan organisasi terhadap keperluan perpustakaan baik dalam dana, sarana maupun tenaga sering sangat kurang. Alokasi sumber daya untuk perpustakaan selalu diletakkan pada prioritas terbawah
6. Tidak jarang masalah timbul akibat pustakawannya sendiri yang selalu merasa rendah diri bahkan merasa hasil kerjanya tidak pantas untuk ditonjolkan. Hal ini terjadi karena silau melihat hasil instansi induknya. Akibatnya ialah hasil pekerjaan pustakawan tidak terlihat dan ini pula yang dapat menyebabkan kurangnya perhatian dari pimpinan organisasi induk dan pengguna perpustakaan.
7. Perpustakaan sering tidak mempunyai sarana yang sangat diperlukan seperti rak buku, mesin fotocopy, mesin tulis bahkan kadang-kadang perabotan (meja, kursi) yang

diperlukan untuk pengguna perpustakaan pun tidak tersedia baik dalam jumlah maupun mutu. Kadang-kadang ruangan perpustakaan dipergunakan pula sebagai ruang rapat sehingga tidak saja layanan perpustakaan yang terganggu tetapi seluruh pekerjaan perpustakaan pun terhambat.<sup>3</sup>

Fatimah menjelaskan, perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi. Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Selain itu menurut Sulitsyo (1991) perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.<sup>4</sup>

Perpustakaan memiliki empat katagori jika dilihat dari jenis dan skala kegiatan, jenis koleksi yang terdapat didalamnya. Hal ini sebagiman penjelasan Fatimah, perpustakaan dapat dibedakan menjadi beberapa jenis perpustakaan, sebgai berikut:

1. Perpustakaan Nasional

Perpustakaan nasional adalah perpustakaan yang dikelola pemerintah pada tingkat nasional dan berfungsi sebagai perpustakaan nasional.

2. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah yang dibiayai dari dana umum, baik sebagian atau seluruhnya, terbuka untuk masyarakat umum tanpa membeda-bedakan usia,jenis kelamin,

---

<sup>3</sup>Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi..", h. 103-110.

<sup>4</sup>Fatimah, "Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan Dan Kekurangan.", *Jurnal Imam Bonjol*, Vol 2, No 1, Maret 2018, h. 30-35.

kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan, layanan cuma-cuma untuk umum.

3. Perpustakaan Sekolah, Anak, dan Remaja Perpustakaan jenis ini adalah perpustakaan yang berada di sekolah dengan fungsi utama membantu tercapainya tujuan sekolah serta dikelola oleh sekolah yang bersangkutan. Dari mulai taman kanak-kanak sampai sekolah lanjutan atas.

4. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang ada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya.<sup>5</sup>

Selain empat jenis perpustakaan tersebut terdapat juga perpustakaan khusus. Disebut perpustakaan khusus karena dilihat dari aspek kekhususan koleksi, pemustaka, dan tempat pengelolaannya. Aziza Nur Persia & Yuli Rohmiyati mengacu pada Sulistyio Basuki (1993) dalam bukunya Pengantar Ilmu Perpustakaan mengartikan perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri, maupun perpustakaan swasta. Pengertian lainnya, menurut Undang-Undang No.47 tahun 2007 tentang Perpustakaan, "perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperutukan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah atau organisasi lainnya." Perpustakaan khusus seringkali disebut perpustakaan kedinasan, karena keberadaan perpustakaan tersebut ada pada lembaga pemerintahan atau lembaga swasta. Perpustakaan tersebut diadakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan, baik langsung maupun tidak dengan instansi induknya. Oleh karena itu tugas dan fungsi perpustakaan khusus

---

<sup>5</sup> Fatimah, "Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan Dan Kekurangan...", h. 30-35.

adalah menyediakan sumber-sumber informasi dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi yang menaungi perpustakaan tersebut. Pemakai perpustakaan biasanya terbatas pada para pegawai lembaga tersebut. Perpustakaan tersebut disebut perpustakaan khusus karena kekhususan koleksi, pemakai, tempatnya dan pengelolaannya. Lebih lanjut Aziza Nur Persia & Yuli Rohmiyati menjelaskan, ada lima unsur yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan khusus, yaitu:

- (1) Koleksi. koleksi perpustakaan khusus difokuskan pada koleksi muktahir di dalam subyek yang menjadi tujuan perpustakaan tersebut atau untuk mendukung kegiatan badan induknya.
- (2) Sumber Daya Manusia (SDM). Penanganan perpustakaan khusus memerlukan seorang "ahli" dalam bidang/subyek yang ditangani.
- (3) Pengolahan. Proses pengolahan dalam perpustakaan khusus pada prinsipnya tidak jauh berbeda dengan perpustakaan pada umumnya. Hanya biasanya dalam proses pengolahan dituntut untuk lebih memberhatikan kecepatan dalam temu kembali informasi dan penyajian.
- (4) Pengguna. Perpustakaan khusus dalam pemilihan dan setting pengelolaan sangat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penggunanya.
- (5) Layanan. Layanan perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna dan organisasi/badan induk yang membawahnya.<sup>6</sup>

Selanjutnya, penyelenggaraan layanan perpustakaan perguruan tinggi harus mengikuti ketentuan standar layanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007

---

<sup>6</sup>Aziza Nur Persia & Yuli Rohmiyati, "Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Jakarta", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No. 3, 2013, h. 1-8.

Pasal 24 menetapkan : (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan, (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dipandang sangat strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Mubasyaroh mengacu pada Sutarno menjelaskan perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika.<sup>7</sup> Ida Mariani Pasaribu & Abdul Hafiz Harahap menjelaskan, keberadaan perpustakaan pada perguruan tinggi sangatlah penting sebagai pusat informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>8</sup> Pengguna/pemustaka perguruan tinggi berupa mahasiswa dan dosen dalam memenuhi kebutuhan belajar dan mengajar.

## **2. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai sarana untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan ketetapan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaan, Pasal 3 menetapkan fungsi perpustakaan

---

<sup>7</sup>Mubasyaroh, "Pengaruh Perpustakaan Bagi Peningkatan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi", *Libraria*, Vol. 4, No. 1, Juni 2016, h. 77-104.

<sup>8</sup>Ida Mariani Pasaribu & Abdul Hafiz Harahap, "Layanan Pemustaka Terhadap Tingkat Kunjungan Pada Perpustakaan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan", *Journal Net. Library and Information*, Vol. 1, No. 1, Juni 2018, h. 30-39.

sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Mengingat fungsi perpustakaan perguruan tinggi yang sangat penting untuk mendukung proses pendidikan tinggi yang berkualitas, maka penyelenggaraan perpustakaan pada perguruan tinggi wajib memenuhi standar layanan. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 24, menetapkan:

- (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dipandang sangat strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>9</sup>

Fungsi perpustakaan pada suatu perguruan tinggi pada dasarnya berfungsi sebagai pendukung terhadap pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang memberikan layanan kepada dosen dan mahasiswa, serta semua civitas akademika. Fungsi tersebut menurut Taufiq Kurniawan sejalan dengan ketentuan PP No. 24

---

<sup>9</sup> Mubasyaroh, "Pengaruh Perpustakaan Bagi Peningkatan Mutu...", h. 77-104.

tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 1 ayat (10) dijelaskan 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 di perguruan tinggi Jadi lebih diperjelas dan diperinci disini bahwa perpustakaan perguruan tinggi menjadi bagian yang integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat atau tridharma pada perguruan tinggi.<sup>10</sup> Perpustakaan bagian integral dari perguruan tinggi dalam mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi; pendidikan/pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Fungsi umum perpustakaan berupa sebagai sumber informasi. Perpustakaan menjadi sentral informasi dan ilmu pengetahuan. Selain fungsi umum tersebut perpustakaan memiliki multi fungsi. Imran Berawi menjelaskan perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuh fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran. Dalam hal ini jelas, bahwa tugas pokok Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah menunjang program Perguruan Tinggi yang salah satunya adalah bersifat edukasi. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa, cara belajar mahasiswa pada sebuah perguruan tinggi lebih bersifat serba aktif, hal ini terlihat dengan adanya kegiatan belajar

---

<sup>10</sup> Taufiq Kurniawan, "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Mengembangkan Repositori Institusi", *Pustakaloka*, Vol. 8, No. 2, 2016, h. 232-243.

terstruktur dan belajar mandiri sebagai tuntutan dari sistem SKS ( Sistem Kredit Semester ). Peranan dosen dalam hal ini bukan “mengajar” mahasiswa lagi, tetapi lebih tepat “membelajarkan” mahasiswa. Seorang mahasiswa lebih dituntut untuk membaca sebanyak mungkin bahan bacaan yang ada di perpustakaan, terutama bahan bacaan yang berhubungan dengan mata kuliah yang sedang di tempuh. Terkadang tidak mengherankan bila ada mahasiswa yang lebih banyak tahu dari dosennya. Ini sering terjadi dan merupakan kenyataan dimana seorang dosen terkadang kewalahan menghadapi mahasiswa yang bertipe agresif karena banyak membaca.

## 2. Fungsi Informasi

Peranan perpustakaan, disamping sebagai sarana pendidikan juga berfungsi sebagai pusat informasi. Diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi sang pemakai (user). Terkadang memang tidak semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dipenuhi, karena memang tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi pemakai. Untuk itu dibutuhkan peran pustakawan yang bisa memberikan arahan kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan. Misalnya dengan menggunakan layanan rujukan dan media Internet.

## 3. Fungsi Riset (penelitian)

Salah satu fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh civitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian. Kecuali penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui fungsi riset diharapkan karya-karya

penelitian yang dilakukan oleh civitas akademik akan semakin berkembang.

#### 4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan disamping berfungsi sebagai sarana pendidikan, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Tentunya rekreasi yang dimaksud disini bukan berarti jalan-jalan untuk liburan, tetapi lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.

#### 5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tingginya civitas akademik dan non akademik.

#### 6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan.

#### 7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan Tri Dharma.<sup>11</sup>

Sejalan dengan pengertian tersebut Mahmudin (2006) sebagaimana dikutip Imran Berawi menyatakan, fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang diantaranya menyediakan informasi ilmiah untuk para mahasiswa, dosen dan staf maupun pengguna dari luar. Baik koleksi buku, majalah, surat kabar dan jenis koleksi lainnya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Imran Berawi, "Mengetahui Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Jurnal Iqra'*, Vol. 6, No.1 Mei, 2012, h. 49-62.

<sup>12</sup>Imran Berawi, "Mengetahui Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi...", h. 49-62.

Hal ini mengindikasikan perpustakaan pada perguruan tinggi sangat penting dalam mendukung pelaksanaan proses perkuliahan yang berkualitas.

Supsiloani mengacu pada Murjopranoto dalam Sumarji (1988) mengatakan dengan jelas bahwa perpustakaan mempunyai berbagai fungsi yang antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mempertinggi kebudayaan.
2. Untuk menambah pengetahuan.
3. Untuk dokumentasi.
4. Untuk penerangan (misalnya peraturan pemerintah, perundang-undangan).
5. Untuk memungkinkan *research* (penelitian) bahan-bahan yang berguna, misalnya laporan, statistik, peta) dan lain-lainnya.
6. Untuk rekreasi (hiburan), dengan menyediakan buku-buku cerita.
7. Untuk memberi inspirasi.<sup>13</sup> Demikian fungsi perpustakaan secara keseluruhan.

### **3. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit layanan teknis yang berkedudukan sebagai pendukung pelaksanaan dan pencapaian tujuan induk perguruan tinggi. UPT perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada civitas akademika pada perguruan tinggi, dalam bidang pendidikan/pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Rhoni Rodin mengacu pada penjelasan Sulistyو Basuki (1994) secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan

---

<sup>13</sup>Supsiloani, "Perpustakaan Digital sebagai Wujud Penerapan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 2, No.1, Juni 2006, h. 32-36.

pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.<sup>14</sup> Untu itu, UPT perpustrakaan agar dapat mengembangkan lanyan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pada perguruan tinggi.

Elva Rahmah menjelaskan, tujuan layanan referensi yaitu; (1) memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan depot dan tepat, (2) memungkinkan pemustakan melakukan penelusuran literasi atau informasi dengan pilihan yang luas, dan (3) memungkinkan pemustaka menggunakan koleksi referensi dengan tepat.<sup>15</sup> Lebih lanjut Elva Rahmah menjelaskan, sedangkan dalam menyelenggarakan tugasnya, layanan rujukan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi informasi, yaitu memberi jawaban atas kebutuhan pemustka akan informasi. Agar jawaban dapat diberikan secara tepat, seorang petugas layanan rujukan harus mengetahui latar belakang dan tujuan pemakai.
2. Fungsi bimbingan, memberikan bimbingan perpustakaan kepada pemakai. Bimbingan perpustakaan diberikan kepada pemakai dengan maksud agar pemakai dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan efesien. Misalnya, bagaimana memilih dan menggunakan bahan rujukan, bagaimana memilih dan menggunakan bahan rujukan, bagaimana memilih bahan bacaan yang sesuai,

---

<sup>14</sup>Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol. 3, No.1, Juni 2015, h. 101-110.

<sup>15</sup>Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*, Cet. I. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 76.

serta bagaimana menggunakan katalog dan lain-lain. Bimbingan dapat berupa nasehat tentang pekerjaan, bimbingan dalam belajar mandiri (*self education*), nasehat tentang teknik keterampilan, dan sebagainya.

3. Fungsi intruksi, memberikan intruksi atau arahan kepada pemakai perpustakaan menaiki penggunaan perpustakaan secara umum atau penggunaan sumber bibliografi dan koleksi rujukan lainnya.
4. Fungsi supervisi, melakukan supervisi terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, jam layanan, tata tertib, dan sebagainya.
5. Fungsi bibliografi, membuat sarana temu kembali informasi seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literatur, dan katalog.
6. Fungsi evaluasi, melakukan evaluasi terhadap sumber rujukan dengan memperhatikan otoritas, ruang lingkup, susunan bahan rujukan, format serta tujuan, dan sasaran perpustakaan.<sup>16</sup>

Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu perguruan tinggi dalam pencapaian program-programnya (Tri Dharma perguruan tinggi), meliputi; pendidikan/pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Sedangkan tujuan khusus perpustakaan perguruan tinggi, adalah sebagai berikut:

- (1) Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi.
- (2) Menyediakan bahan rujukan pada semua tingkat akademis.
- (3) Menyediakan ruang belajar untuk pemustaka.

---

<sup>16</sup>Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan...*, h. 76.

- (4) Menyediakan jasa peminjaman yang dapat digunakan untuk berbagai jenis pemustaka.
- (5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal.<sup>17</sup>

Isti Mawaddah menjelaskan, untuk mencapai tujuan dan fungsinya, Perpustakaan Perguruan Tinggi mengemban tugas-tugas yang harus dilaksanakan. Adapun tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Mengikuti perkembangan perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya.
3. Mengikuti perkembangan program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan Perguruan Tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik terbitan cetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses Perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.<sup>18</sup>

Secara keseluruhan tujuan perpustakaan pada perguruan tinggi adalah untuk memberikan layanan informasi kepada

---

<sup>17</sup>Lisda Rahayu, *Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan: Modul 1*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014), h. 1.6

<sup>18</sup> Isti Mawaddah, "Jadi Pustakawan Di Perguruan Tinggi, Kenapa Harus Takut?", *Jurnal Libraria*, Vol. 3, No. 1, 2015, h. 37-52.

masyarakat kampus atau civitas akademika dan masyarakat luar kampus yang memerlukan informasi. Untuk itu, kualitas koleksi dan layanan perpustakaan perguruan tinggi penting untuk mendukung proses perkuliahan yang berkualitas.

#### **4. Layanan perpustakaan Perguruan Tinggi**

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan dan memberikan kebutuhan informasi kepada pemustaka atau pengguna. Pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi mencakupi semua civitas akademika; dosen, mahasiswa, dan para tenaga kependidikan pada perguruan tinggi.

Layanan perpustakaan berkembang seiring dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. Awalnya, layanan perpustakaan cenderung dipahami dengan pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Hal ini mengindikasikan layanan perpustakaan secara sempit dan pasif.

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan kebutuhan masyarakat terhadap informasi, layanan perpustakaan dipahami lebih luas, aktif dan bahkan proaktif dalam menawarkan layanan berbagai bentuk informasi kepada masyarakat. Perpustakaan juga dituntut tanggap siaga dengan berbagai kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan menyediakan perangkat penelusuran informasi untuk memudahkan para pemustaka dalam memperoleh koleksi perpustakaan.

Inderiyeni merujuk pada Yaya Suhendar (2014), pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.<sup>19</sup> Upaya memudahkan dalam layanan perpustakaan pada perguruan tinggi pada saat ini,

---

<sup>19</sup>Inderiyeni, "Evaluasi Sistem Layanan Perpustakaan Di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru", *Jurnal Pustaka Budaya*, Vol. 4, No. 1, Januari 2017, h. 17-32.

umumnya sudah dilengkapi dengan teknologi komputer sehingga penelusuran terhadap koleksi yang dibutuhkan lebih cepat.

Juni Wati Sri Rizki merujuk pada penjelasan Noerhayati Sudiby, aktivitas pelayanan jasa di perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari dua jenis pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Aktivitas pelayanan teknis; yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan:
  - (a) Pengadaan bahan, yaitu melakukan seleksi koleksi bahan pustaka dan mengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak.
  - (b) Inventarisasi koleksi, berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan.
  - (c) Klasifikasi koleksi, yaitu kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan kode-kode klasifikasi sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu.
  - (d) Katalogisasi, yaitu pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pengguna perpustakaan.
  - (e) Pemeliharaan koleksi, merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik agar siap digunakan untuk pelayanan pengguna.
- 2) Kegiatan kerja pelayanan pengguna, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna, yang terdiri dari:
  - (a) Sirkulasi koleksi, berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan

pustaka dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.

- (b) Pelayanan *reference*, berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi *reference*.
- (c) Pendidikan, yaitu usaha memberikan bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien.
- (d) Penyebarluasan informasi, merupakan usaha untuk menyebarluaskan informasi agar informasi tersebut diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaikbaiknya oleh pengguna perpustakaan.<sup>20</sup>

Hampir sejalan dengan penjelasan tersebut Himayah menjelaskan terdapat 15 jenis layanan perpustakaan, sebagai berikut:

1. Layanan orientasi perpustakaan: layanan ini memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, jasa layanan yang disediakan perpustakaan dan cara penelusuran informasi secara umum (*information literacy*). Biasanya rutin dilakukan oleh perpustakaan sekolah umum universitas setiap kali tahun ajaran, ataupun oleh perpustakaan umum secara berkala.
2. Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi.
3. Layanan referensi adalah layanan yang bahan pustakanya berupa koleksi referensi atau koleksi bahan rujukan.
4. Layanan deposit, lebih banyak dilakukan oleh perpustakaan umum dalam hal ini merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke perpustakaan atau perpustakaan sebagai pelaksanaan Undang-

---

<sup>20</sup>Juni Wati Sri Rizki, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan", *Al-Kuttab*, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2013, h. 105-117.

undang No. 4 Tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia.

5. Layanan *reserve book* atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka kopi ke satu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat.
6. Layanan koleksi AVA (*Audio Visual Aids*) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual.
7. Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus, seperti karya ilmiah, skripsi, dan sebagainya untuk perpustakaan perguruan tinggi.
8. Layanan informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka.
9. Layanan penelusuran pustaka, di mana layanan ini terbagi dua yaitu:
  - a. Layanan internet.
  - b. Layanan CD-ROM.
10. Layanan fotokopi.
11. Layanan kerja sama pinjam anatar perpustakaan (kerjasama saling layan).
12. Layanan pembuatan indeks, abstrak, dan bibliografi.
13. Layanan terjemahan.
14. Layanan penyewaan fasilitas.
15. Layanan perpustakaan keliling.<sup>21</sup>

Multi layanan perpustakaan tersebut pada dasar bertujuan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka pada perguruan tinggi. Multi layanan tersebut juga merupakan wujud dari pengemabangan layanan perpustakaan untuk memberi akses secara cepat kepada civitas akademika; dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan dalam memperoleh informasi.

---

<sup>21</sup>Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi", *Khazanah-Hikmah*. Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2013, h. 1-6.

## 5. Pengembangan teknologi informasi perpustakaan perguruan tinggi

Teknologi memiliki peran penting dalam layanan perpustakaan, Purwoko Sunu mengacu pada Abdul Rahman Saleh (1998), informasi merupakan sumber daya yang strategis sepanjang hidup kita. Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan informasi dari sejak menghimpun, mengolah sampai mendistribusikan informasi kepada para penggunanya. Terdapat lima alasan terhadap penggunaan teknologi informasi perpustakaan, adalah:

1. Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan Perpustakaan.
2. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama (Resource Sharing).
3. Kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia.
4. Tuntutan terhadap efisiensi waktu.
5. Keragaman informasi yang dikelola.
6. Kebutuhan akan ketepatan layanan informasi.<sup>22</sup>

Sejalan dengan perkembangan teknologi, saat ini layanan perpustakaan sudah didukung dengan perpustakaan digital. Keberadaan teknologi memberikan kemudahan dalam mengakses informasi oleh pemustaka, khususnya para mahasiswa dan dosen pada perguruan tinggi. Nurul Alifah Rahmawati menjelaskan, teknologi informasi sangat berhubungan dengan peran perpustakaan sebagai kekuatan dalam pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan, tempat rujukan bagi para pencari ilmu dan pengembangan karya-karya ilmiah. Dengan digunakannya teknologi informasi pergeseran kebudayaan berkembang seiring dengan meningkatnya minat untuk menulis, mencetak, mendidik dan

---

<sup>22</sup>Al. Purwoko Sunu, "Peran Perpustakaan Digital Dan Teknologi Informasi Di Era Globalisasi", *Jurnal. Info Persadha*, Vol. 12, No. 1, 2014, h. 33-37.

kebutuhan manusia akan informasi.<sup>23</sup> Penggunaan teknologi perpustakaan selain memberi kemudahan bagi pemustaka juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Selanjutnya menurut Abdul Rahman Saleh teknologi perpustakaan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna pustaka.<sup>24</sup> Teknologi informasi memiliki banyak keunggulan dalam mendukung layanan perpustakaan.

Penggunaan teknologi informasi atau teknologi digital pada perguruan tinggi saat ini merupakan suatu kebutuhan dan sudah saatnya layanan perpustakaan mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas. pengembangan perpustakaan merupakan alternatif untuk peningkatan kualitas layanan. Terkait dengan istilah pengembangan perpustakaan Setyo Edy Susanto menjelaskan berikut lima istilah terkait dengan pengembangan perpustakaan:

1. Perpustakaan Kuno: perpustakaan zaman dulu yang belum memakai katalog.
2. Perpustakaan Tradisional : kumpulan koleksi buku dan tidak ada otomasi katalog.
3. Perpustakaan Semi Modern : adanya katalogisasi, pengindeksan dan klasifikasi secara manual dan automasi (disebut *hybrid library*).
4. Perpustakaan Modern : semuanya *full automation* atau menggunakan komputer dan jaringan komputer sebagai alat bantu layanan perpustakaan dan pengelolaannya (penekanannya pada proses dan sarannya yang elektronik/digital), tetapi koleksinya sebagian besar dalam

---

<sup>23</sup>Nurul Alifah Rahmawati, "Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi di Perpustakaan", *Libria*, Vol. 9, No. 2, Desember 2017, h. 125-132.

<sup>24</sup>Abdul Rahman Saleh, "Pendayagunaan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi", *Jurnal Pustakawan Indonesia*. Vol. 4, No. 2, 2005, h. 31-39.

bentuk tercetak, sifatnya relatif tergantung dari perkembangan zaman dan teknologi.

5. Perpustakaan Digital: secara fisik mirip dengan perpustakaan modern, tetapi penekanannya pada koleksinya, dimana sebagian besar sudah dapat diakses dalam bentuk *file* digital ;
- dan 6. Perpustakaan Maya/*Virtual* : seluruh koleksinya dalam bentuk digital (*e-document*) dan diakses melalui internet, intranet (dalam suatu jaringan), serta terkadang tidak ada bentuk fisik perpustakaanannya.<sup>25</sup>

Era modern seperti sekarang, pengembangan layanan perpustakaan sudah dilakukan dengan perpustakaan digital yang menyajikan koleksi perpustakaan dalam file dan dihubungkan dengan jaringan cerdas (internet). Inilah salah satu bentuk pengembangan teknologi perpustakaan.

Haryanto menjelaskan, ketika teknologi dalam bentuk komputer dan jaringan telematika sudah semakin berkembang, maka konsep perpustakaan digital pun semakin hebat, kalau tidak dapat dikatakan ambisius dan utopis. Misalnya, sebagaimana diulas Tedd dan Large (2005), *National science Foundation* mendaftarkan tiga karakteristik utama perpustakaan digital, yaitu:

1. Memakai teknologi yang mengintegrasikan kemampuan menciptakan, mencari, dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk di dalam sebuah jaringan digital yang tersebar luas.
2. Memiliki koleksi yang mencakupi data metadata yang saling mengaitkan berbagai data, baik di lingkungan internal maupun eksternal.
3. Merupakan kegiatan mengkoleksi dan mengatur sumberdaya digital yang dikembangkan bersama-sama komunitas pemakai jasa untuk memenuhi kebutuhan informasi

---

<sup>25</sup>Setyo Edy Susanto, "Desain Dan Standar Perpustakaan Digital", *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 10, No. 2, 2010, h. 17-23.

komunitas tersebut. Oleh sebab itu, perpustakaan digital merupakan integrasi berbagai instansi, seperti perpustakaan, museum, arsip, dan sekolah yang memilih, mengoleksi, merawat, dan menyediakan informasi secara meluas ke berbagai komunitas.<sup>26</sup>

Teknologi informasi perpustakaan memiliki implikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Zelpida & Desriyeni mengacu pada Supriyanto & Mushin (2008) manfaat teknologi informasi dalam perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan.
2. Memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan baik bagi pengguna maupun pengelolaan perpustakaan menjadi lebih cepat dan akurat dengan ketersediaan data-data.<sup>27</sup>

Teknologi informasi perpustakaan dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas layanan perpustakaan sehingga memberi dampak kemajuan yang luar biasa terhadap perpustakaan. Oleh karena itu, UPT perpustakaan perguruan tinggi agar dapat memanfaatkan teknologi perpustakaan dan teknologi digital yang diintegrasikan dengan internet berpeluang untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Endang Fatmawati menjelaskan, hadirnya teknologi informasi di perpustakaan membawa kemajuan sistem di perpustakaan dari aspek keuntungan dan kemudahan. Lebih lanjut Endang Fatmawati merujuk pada penjelasan Haag, *et.al.* (2004) menyebutkan tujuan dari penerapan teknologi informasi tersebut, yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas.
2. Membantu pengambilan keputusan.

---

<sup>26</sup>Haryanto, *Inovasi Perpustakaan Sebuah Tantangan Kualitas Layanan Publik*. Cet. I. (Malang: Wineka Media, 2018), h. 32.

<sup>27</sup>Zelpida & Desriyeni, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Perpustakaan Pengadilan Tinggi Padang", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 4, No. 1, September 2015, h. 73-80.

3. Meningkatkan kerja sama kelompok.
4. Menciptakan rekan kerja dan aliansi.
5. Menambah jangkauan.
6. Memfasilitasi perubahan organisasi.<sup>28</sup>

Adapun target pengembangan teknologi perpustakaan dapat dilakukan pada titik sentral pada layanan perpustakaan. Hal sejalan dengan penjelasan Arief Surachman (2018) sebagaimana dikutip oleh Suherman, sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi. Penerapan TI dalam bidang layanan sirkulasi bisa mencakup berbagai aspek seperti layanan peminjaman dan pengembalian (sirkulasi), statistik pengunjung, administrasi keanggotaan lain sebagainya. Di samping itu dapat juga dimanfaatkan untuk layanan pinjam antar perpustakaan (*inter library loan*) yang lebih mudah dan cepat. Teknologi terkini juga telah memungkinkan adanya *self-services* (pinjam atau kembali secara mandiri secara nonstop) dalam layanan sirkulasi melalui fasilitas *barcoding* dan *RFID* (*Radio Frequency Identification*). Penerapan teknologi komunikasi pun sudah mulai digunakan seperti penggunaan SMS, WA, Twitter, Line, Faksimili dan Internet.
2. Layanan Referensi & Hasil-hasil Penelitian. Penerapan TI dalam bidang referensi dan hasil-hasil penelitian dapat dilihat dari availibilitas akses ke penelusuran sumber-sumber referensi elektronik/digital dan koleksi lainnya melalui kamus elektronik, direktori elektronik, peta elektronik, hasil penelitian dalam bentuk digital, dan lain-lain.
3. Pengadaan. Bagian pengadaan juga sangat terbantu dengan adanya teknologi informasi ini. Selain dapat menggunakan TI untuk melakukan penelusuran koleksi-koleksi perpustakaan

---

<sup>28</sup>Endang Fatmawati, "Pengembangan Sistem Teknologi Perpustakaan Berbasis Web 3.0", *Jurnal Libraria*. Vol. 3, No. 1, 2015, h. 53-65.

yang dibutuhkan, bagian ini juga dapat memanfaatkannya untuk menampung berbagai ide dan usulan kebutuhan perpustakaan oleh pengguna. Kerjasama pengadaan juga lebih mudah dilakukan dengan adanya TI ini.

4. Layanan Jurnal, Majalah, Berkala, dan Multimedia/Audio Visual. Pengguna layanan jurnal, majalah, berkala akan sangat terbantu apabila perpustakaan mampu menyediakan kemudahan dalam akses ke dalam jurnal-jurnal elektronik, baik itu yang diakses dari database lokal, global maupun yang tersedia dalam format compact disk dan disket. Demikian juga dengan layanan multimedia/audio-visual yang dulu lebih dikenal sebagai layanan “*non book material*” adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan TI. Bahkan silang layan dan layanan penelusuran informasi pun bisa dimanfaatkan oleh pengguna dengan bantuan teknologi informasi seperti internet.
5. Layanan Pengolahan Bahan Pustaka. Selain hal-hal sebagaimana yang dikemukakan oleh Arief Surachman ada hal penting lain yang memang sudah menjadi bagian penting dalam proses digitalisasi perpustakaan yaitu pengolahan bahan pustaka. Dalam hal ini pengolahan dapat menjadi lebih mudah karena kita dapat melakukan *copy cataloging* baik melalui perpustakaan-perpustakaan dalam jaringan kerjasama ataupun *e-catalog* dari penerbit. Selain itu, dengan adanya jaringan internet pustakawan dapat menentukan nomor klasifikasi dengan lebih cepat dan akurat dengan memanfaatkan langganan E-DDC, misalnya.<sup>29</sup>

Teknologi informasi perpustakaan bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas layanan perpustakaan. Pertimbangan

---

<sup>29</sup>Suherman, “Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam Menggunakan Media Sosial Di Perguruan Tinggi”, *Jurnal Iqra’* Vol. 12, No. 2, Oktober 2018, h. 11-25.

penting penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mempermudah akses bagi civitas akademika dalam memperoleh informasi. Oleh karena itu, UPT perpustakaan pada perguruan tinggi agar dapat melakukan pengembangan terhadap teknologi informais perpustakaan untuk mendukung kualitas layanan dan memberikan layanan perpsutakaan yang memuaskan bagi mahasiswa sebagai pengguna utama.

## **6. Pengembangan perpustakaan digital perguruan tinggi**

Layanan perpustakaan pada perguruan tinggi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemandjauan teknologi informasi, dari layanan perpustakaan konvensional ke layanan perpustakaan teknologi digital atau e-Library. Lantip Diat Prasojo menjelaskan, perpustakaan digital atau *e-Library* menurut pendapat Hasibuan (2005), merupakan konsep penggunaan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan. Pendapat lain menurut Fahmi (2004) mengatakan bahwa perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), koleksi elektronik, staf pengelola, pengguna, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan dengan memanfaatkan berbagai jenis teknologi informasi.<sup>30</sup>

Pramukti Narendra menagacu pada Sismanto (2008) menjelaskan, perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital.<sup>31</sup> Koleksi pustaka dalam bisa dalam bentuk *file* dokumen dan laian-lain dan dapat diakses dengan memanfaatkan jaringan internet.

---

<sup>30</sup>Lantip Diat Prasojo, "Pengelolaan Perpustakaan Digital Di UPT Perpustakaan UNY", *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. Vol. 4, No 2, September 2016, h. 248-256.

<sup>31</sup> Al. Pramukti Narendra, "Perpustakaan Digital Dan Repositori Institusi Universitas (Sharing Pengalaman Di Unika Soegijapranata Semarang)", *Jurnal. Info Persadha*, Vol. 12, No. 1, 2014, h. 2-12.

Layanan perpustakaan digital saat ini tersedia di berbagai perpustakaan, baik pada layanan perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan sekolah, madrasah, dan layanan perpustakaan umum. Tujuan layanan perpustakaan digital adalah untuk mempermudah mengakses informasi di dalam koleksi obyek informasi berbentuk dokumen, gambar dan *database* dalam format digital secara cepat dan akurat. Sementara bagi pustakawan lebih efektif dalam memberikan layanan, Amanda Candra Pratiwi menjelaskan perpustakaan. Perpustakaan berbasis digital juga memudahkan pustakawan dalam meningkatkan kinerja dan tugasnya dalam memberikan layanan prima.<sup>32</sup> Ini pertimbangan penting yang harus diperhatikan terhadap layanan perpustakaan digital.

Gatot Subrata (2009) menjelaskan, perpustakaan digital itu tidak berdiri sendiri, melainkan terkait dengan sumber-sumber lain dan pelayanan informasinya terbuka bagi pengguna di seluruh dunia. Koleksi perpustakaan digital tidaklah terbatas pada dokumen elektronik pengganti bentuk cetak saja, ruang lingkup koleksinya malah sampai pada artefak digital yang tidak bisa digantikan dalam bentuk tercetak. Koleksi menekankan pada isi informasi, jenisnya dari dokumen tradisional sampai hasil penelusuran. Perpustakaan ini melayani mesin, manajer informasi, dan pemakai informasi. Semuanya ini demi mendukung manajemen koleksi, menyimpan, pelayanan bantuan penelusuran informasi.<sup>33</sup> Perpustakaan digital memberi kemudahan dalam penelusuran informasi.

Layanan perpustakaan digital pada perguruan tinggi dengan tujuan agar mempermudah bagi civitas akademika; dosen, mahasiswa, dan masyarakat umum dalam mengakses dan tidak

---

<sup>32</sup>Amanda Candra Pratiwi, "Perilaku Informasi Profesi Pustakawan", *Jurnal Publis*. Vol. 2, No.1, 2018, h. 60-67.

<sup>33</sup>Gatot Subrata, *Perpustakaan Digital*, Oktober 2009, diakses pada tanggal 10 Agustus 2019, melalui situs: <http://digilib.um.ac.id/images/stories/pustakawan/kargto/Perpustakaan%20Digital.pdf>

membutuhkan waktu yang lama dan dapat diakses dalam satu waktu secara bersamaan sehingga tidak menimbulkan antrian dalam penelusuran informasi.

Imam Yuadi mengacu pada Griffin (1999), pada tahun terakhir ini telah terjadi peledakan pertumbuhan ketertarikan dalam perkembangan dan pemakaian perpustakaan digital. Beberapa faktor penunjangnya adalah:

1. Telah tersedianya teknologi komputasi dan komunikasi yang memungkinkan dilakukannya penciptaan, pengumpulan dan manipulasi informasi.
2. Infrastruktur jaringan internasional untuk mendukung sambungan dan kemampuan pengopersian bagi pengguna.
3. Informasi online mulai berkembang.
4. Kerangka akses internet umum telah muncul.<sup>34</sup>

Perkembangan teknologi digital telah memberi sumbangan yang amat besar terhadap kemajuan perpustakaan pada perguruan tinggi, khususnya terhadap peningkatan kualitas mutu pendidikan pada perguruan tinggi. Selanjutnya, penerapan perpustakaan digital memiliki keunggulan, Nailul Husna merujuk pada Gatot Subrata menjelaskan terdapat Beberapa keunggulan perpustakaan digital, yaitu:

1. *Long distance service*, artinya dengan perpustakaan digital, pengguna bisa menikmati layanan sepenuhnya, kapanpun dan dimanapun.
2. *Akses yang mudah*, akses perpustakaan digital lebih mudah bila dibandingkan dengan perpustakaan konvensional, karena pengguna tidak perlu dipusingkan dengan mencari di katalog dengan waktu yang lama.
3. *Murah (cost effective)*, perpustakaan digital tidak memerlukan banyak biaya. Mendigitalkan koleksi

---

<sup>34</sup>Imam Yuadi, "Perpustakaan Digital Paradigma, Konsep dan Teknologi Informasi yang Digunakan", *Jurnal Palimpsest*, Vol. 19, No. 4, 2006, h. 1-15.

perpustakaan lebih murah bila dibandingkan dengan membeli buku dalam bentuk tercetak.

4. Mencegah *duplikasi dan plagiat*, dengan adanya perpustakaan digital, maka proses plagiat bisa dikurangi, karena format yang dalam penyimpanannya dalam bentuk PDF, maka koleksinya hanya bisa dibaca oleh pengguna, tanpa bisa mengeditnya.
5. Publikasi *karya secara global*, dengan adanya perpustakaan digital karya-karya dapat dipublikasikan secara global ke seluruh dunia dengan bantuan internet.<sup>35</sup>

Keunggulan perpustakaan digital dapat mempuang koleksi dalam jumlah yang banyak tanpa terikat waktu dan tempat. Penerapan pertakaan digital pada perguruan tinggi sangat bermanfaat bagi dosen khususnya dalam mempublikasikan jurnal dan hasil penelitian. Manfaat lain berupa efesiensi waktu dan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Oleh karen itu, dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas UPT perpustakaan pada perguruan tinggi untuk melakukan pengembangan perpustakaan teknologi digital.

## **B. Implikasi Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa pada UIN di Indonesia**

Era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan pengembangan teknologi dan integrasi teknologi dengan internet telah membuat perubahan yang begitu cepat di aspek teknologi informasi. Era tersebut berimplikasi pada semua aspek kehidupan dan kebutuhan manusia, termasuk kebutuhan informasi.

Layanan perpustakaan dituntut untuk mengikuti perkembangan era industri teknonologi yang telah berkembang dengan pesat. UPT perpustakaan pada perguruan tinggi yang

---

<sup>35</sup>Nailul Husn, "Perbedaan Antara Perpustakaan Konvensional, Digital, Hibrida Dan Bookless", *Al-Kuttab*, Vol. 5, 2018, h. 28.

menyediakan layanan informasi juga dituntut agar dapat mengembangkan sistem layanan informasi secara cepat, tepat, dan mampu memenuhi kebutuhan civitas akademika.

UPT perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan perpuustakaan yang berkualitas kepada pemustaka; dosen, mahasiswa, dan kepada masyarakat umum sebagai pengguna jasa perpustakaan. Kualitas layanan tersebut berimplikasi pada kepuasan dosen dan mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan utama pada perguruan tinggi.

### **1. Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi**

Istilah kualitas agak sukar didefinisikan, Ulin Nuha menjelaskan, secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan karakter dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pengguna sebagai pelanggan (customer) dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan. Ada beberapa pengertian tentang kualitas, diantaranya sebagaimana yang disampaikan oleh Crosby (1979) bahwa *quality is conformance to requirements of specification* yang artinya, kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi. Lebih lanjut Ulin Nuha merujuk pada Juran (1974) bahwa *quality is fitness for use* yang berarti, kualitas adalah kelayakan atau kecocokan penggunaan.<sup>36</sup>

Ansi Masruri mengacu pada Wykoeft dalam Tjiptono (2000), kualitas penyayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain ada faktor utama dalam kualitas pelayanan, sebagaimana penjelasan Slater dalam Mithall (1994) berupa, *expected service* dan *perceived service*.<sup>37</sup> Bila layanan yang

---

<sup>36</sup>Ulin Nuha. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual. *Jurnal perpustakaan Libraria*. Vol. 2. No. 1 Januari-Juni 2014, hlm. 60-79.

<sup>37</sup>Ansi Masruri. Kualitas pelayanan Perpustakaan. ( Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Vol. 1. No. 2 Tahun 2004, hlm. 4-12.

diterima sesuai dengan harapan maka pelayanan disebut dengan baik atau berkaulitas.

Lebih lanjut Ansi Masruri merujuk pada ketepatan Menteri Nagara Pendayagunaan Aparatur Negara Noamor 81 Tahun 1993 tentang pedomaan Tatalaksana Pelayanan Umum, terdapat delapan aspek kualitas peyananan, adalah:

1. Kesederhanaan, artinya prosdur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adalanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efesien, artinya penyalayan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam jangkauan pelayanan harus serta memperlakukan mereka seacra adil tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.

8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>38</sup>

Kualitas layanan perpustakaan pada perguruan tinggi disebut berkualitas, jika jasa yang layanan perpustakaan sesuai dengan harapan yang diterima oleh pemustaka. Salah satu indikator dari kualitas layanan perpustakaan berupa pemenuhan kebutuhan referensi yang dicari mahasiswa. Oleh karena itu, Widaryono menjelaskan, kualitas layanan yang baik adalah layanan yang melebihi harapan pemustaka. Artinya, pengelola perpustakaan harus tanggap terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Menurut Soeatminah (1992) dalam Widaryono, pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan:

1. Cepat, artinya pemustaka tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan.
2. Tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh yang dibutuhkan tepat pada waktunya, dan
3. Benar, artinya pelayanan membantu pemustaka memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.<sup>39</sup>

Upaya menjaga kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi tentu harus cepat dalam resepon terhadap kebutuhan pada pemustaka atau kebutuhan belajar mahasiswa sebagai pengguna utama perpustakaan pada perguruan tinggi. Pengelola UPT perpustakaan dituntut untuk melakukan pengembangan sistem layanan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan perpustakaan digital. Aris Nurohman menjelaskan dunia perpustakaan terus berhadapan dengan tuntutan kualitas jasa layanan yang diberikan. Kualitas jasa semakin berkembang bersanding dengan iklim persaingan dalam rangka pemenuhan

---

<sup>38</sup>Ansi Masruri. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan...*, hlm. 4-12.

<sup>39</sup>Widaryono, "Kualitas Layanan Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang Dalam Perspektif LIBQUAL+™", *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 25, No. 2, Oktober 2016, h. 55-62.

tuntutan kebutuhan. Pada akhirnya perpustakaan menjadi institusi yang harus selalu responsif dan adaptif terhadap perubahan dan kemajuan guna meningkatkan nilai tawar kualitas layanan. Fenomena ini juga pernah disinggung oleh Ida F Priyanto dalam Aris yang mengatakan bahwa perpustakaan merupakan *living organism* yang hidup dan mengikuti perubahan yang terjadi dalam lingkungannya.<sup>40</sup>

Layanan perpustakaan pada perguruan tinggi agar dilakukan pengembangan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan teknologi digital. Salah satu bentuk penyesuaian pengembangan perpustakaan perguruan tinggi dengan era saat ini berupa pengembangan perpustakaan digital. Saifuddin menjelaskan, sistem pelayanan perpustakaan digital adalah satu hal yang tidak bisa ditawarkan lagi. Perpustakaan digital (*digital library*) adalah sebuah layanan informasi dimana seluruh sumber informasi yang tersedia diproses dalam media komputer, dan fungsi- fungsi akuisisi/ pengambilan, penyimpanan, temu kembali, akses, dan display, menggunakan teknologi digital. Komponen yang musti ada di dalam perpustakaan digital adalah pertama, sumber informasi digital (*digital resources*) yang terdiri dari koleksi digital atau form elektronik berupa teks, grafik, audio-video, program-program komputer, dan lain-lain.<sup>41</sup>

Pengembangan sistem layanan perpustakaan digital salah satu bentuk upaya yang dilakukan untuk pengembangan perpustakaan dan peningkatan kualitas layanan melalui tren digital dalam rangka memenuhi kebutuhan civitas akademika sebagai konsumen utama perpustakaan perguruan tinggi. Selain itu, UPT perpustakaan juga harus menjaga kualitas layanan diberbagai

---

<sup>40</sup>Aris Nurohman, "Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi", *Libraria*, Vol. 4, No. 2, Desember 2016, h. 419-447.

<sup>41</sup>Saifuddin, "Strategi Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Era Digital (Sebuah Pandangan Sosiologis Atas Fenomena Spiritual Seekers Di Dunia Maya)", *Libraria*, Vol. 4, No. 1, Juni 2016, h. 55-76.

layanan perpustakaan yang tersedia pada perpustakaan dan perlu ditingkatkan sehingga berimplikasi pada kualitas layanan perpustakaan.

Karakteristik kualitas layanan perpustakaan umumnya mengacu pada konsep SERVQUAL yang dipelopori Parasuraman. Empat universitas terkemuka di Australia yang bergabung di University 21 juga menggunakan karakteristik yang agak berbeda, demikian pula yang dikembangkan ARL yang dimodifikasi dari teori yang dijelaskan Parasuraman menjadi Library Quality (LIBQual).<sup>42</sup> Parasuraman secara aplikatif melihat indikator kualitas dalam lima karakteristik layanan perpustakaan, sebagaimana tabel berikut.

Tabel 2  
Karakteristik Kualitas Layanan Perpustakaan

Parasuraman	Universty 21	LibQual
Tangible (bukti Langsung)	Fasilitas/kelengkapan	Perpustakaan sebagai tempat
Reliability (Kehandalan)	Kualitas layanan	Keandalan
Responsiveness (daya Tanggap)	Kualitas layanan	Pengaruh layanan
Assuramce (Jaminan)	Komunikasi	Akses informasi
Emphaty (Empati)	Manusia	Kelengkapan koleksi

Sumber: Surtiawan dalam Rossela (2010).

## 2. Implikasi kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa

Kepuasan merupakan ekspresi perasaan berupa perasaan senang dan tidak senang yang timbul karena kebutuhan yang diinginkan. Philip Kotler (1997) dalam Sapto Harmoko mendefinisikan, kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

---

<sup>42</sup>Rossela, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta", *Skripsi*, tidak diterbitkan (UIN Syarif Hidayatullah, 2010), h. 29.

kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>43</sup> Sementara Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti & Hermintatik merujuk pada Arif (2007) menjelaskan, kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan. Ia menambahkan kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.<sup>44</sup>

Reihan Zaharani & Yona Primadesi menjelaskan, kepuasan pemustaka merupakan tujuan dari perpustakaan. Puasnya pemustaka dengan layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan diakibatkan karena optimalnya layanan perpustakaan tersebut. Untuk itu, dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka harus diutamakan. Pihak pustakawan harus menyeimbangkan pemikirannya dengan pemustaka. Tujuannya agar kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi dapat terpenuhi dan sesuai dengan informasi yang dicari. Maka dari itu, pustakawan harus memahami karakteristik pemustaka agar pemustaka merasakan kepuasan dengan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Dengan memahami karakteristik pemustaka, tentunya akan membantu pihak pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, Vol. 2, No. 2, 2017, h. 164-188.

<sup>44</sup>Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti & Hermintatik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 5, 2015 h. 789-794.

<sup>45</sup>Reihan Zaharani & Yona Primadesi, "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. Vol. 3, No. 1, September 2014, Seri B, h. 152-158.

Upaya memberikan kepuasan layanan perpustakaan kepada mahasiswa tentu aspek kualitas layanan harus ditingkatkan. Hal ini sebagaimana penjelasan Rusdin, dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, diperlukan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka. Kepuasan pengguna jasa sangat tergantung pada kinerja dan harapannya. Rusdin mengacu pada penjelasan Kotler dalam Rangkuti (2006), kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja (*outcome*) yang dirasakan dengan kesesuaian harapannya terhadap suatu produk. Karena itu, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana mengevaluasi kualitas layanan.<sup>46</sup> Oleh karena itu, UPT perpustakaan pada perguruan tinggi agar mementingkan kualitas layanan sehingga berimplikasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia mengacu pada teori Sevqual (service quality) yang dikembangkan Parasuraman. Zurni Zahara Samosir menjelaskan, teori ini umumnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan layanan perpustakaan.<sup>47</sup>

Yulia Nurendah mengacu pada Parasuraman, *et al.* (1988) terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, serta penampilan personil.

---

<sup>46</sup>Rusdin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako", *e-Jurnal Katalogis*, Vol. 5, No. 11, November 2017. h. 65-77.

<sup>47</sup>Zurni Zahara Samosir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU", *Pustaka: Jurnal studi Perpustakaan dan informasi*. Vol. 1, No. 1, Juni 2005, h. 28 -36.

2. *Reliability*, meliputi aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.
3. *Responsiveness*, meliputi ketanggapan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan.
4. *Assurance*, jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kompetensi sumber daya dalam pelayanan.
5. *Empathy*, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramhan, komunikasi, dan memahami kebutuhan konsumen.<sup>48</sup>

Lima dimensi kualitas layanan tersebut sangat penting implementasikan untuk membangun kualitas layanan perpustakaan dan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan tetap pada perpustakaan perguruan tinggi. Deviana Fadhlya menjelaskan, fisik ruang, empati dan layanan lainnya berimplikasi pada kepuasan pengguna.<sup>49</sup> Selanjutnya responsif juga berimplikasi pada kepuasan, Al Muhdil Karim & Evi Zakiyah mengutip dari Kotler dalam Jafra (2000), bahwa pengguna membutuhkan pelayanan responsive, efisien, dan berkualitas.<sup>50</sup> Responsive layanan perpustakaan perlu ditingkatkan untuk menjaga kualitas layanan.

Kualitas layanan perpustakaan yang baik selain berimplikasi pada kepuasan mahasiswa juga berimplikasi pada loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan. Meutia Dewi merujuk pada penjelasan Tjiptono (2008), unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat

---

<sup>48</sup>Yulia Nurendah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Vol. 1, No. 1, 2013, h. 93-112.

<sup>49</sup>Deviana Fadhlya, Yogi Suprayogi & Imanudin, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1, Agustus 2017, h. 21-27.

<sup>50</sup>Al Muhdil Karim & Evi Zakiyah, "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Online di Indonesia", *Jurnal Publis*, Vol 2, No.1, 2018, h. 25-32.

dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain.<sup>51</sup> Oleh karena itu, UPT perpustakaan pada perguruan tinggi agar menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas terhadap perpustakaan.

## **C. Kendala Pengembangan Layanan Perpustakaan UIN di Indonesia**

### **1. Faktor kebijakan (struktural)**

Layan perpustakaan merupakan salah satu layanan penting yang teintegrasi dalam program pendidikan tinggi. Keberadaan perpustakaan sebagai sentral sumber informasi dalam menunjang proses pendidikan pada perguruan tinggi hendaknya dapat ditingkatkan. Namun, sejauh ini, layanan perpustakaan pada perguruan tinggi masih mengalami kendala.

Kedala layanan perpustakaan secara umum menurut Darmono dapat dilihat dari dua aspek. *Pertama*, aspek struktural, pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi masih kurang memperoleh perhatian dari pihak manajemen perguruan tinggi. *Kedua*, aspek teknis, keberadaan UPT perpustakaan pada perguruan tinggi belum ditunjang aspek-aspek bersifat teknis yang sangat dibutuhkan oleh perpustakaan perguruan tinggi, seperti tenaga, dana, serta sarana dan prasarana.<sup>52</sup>

Mengacu pada penjelasan Darmono, berikut 7 kendala yang dialami perguruan tinggi dalam melaksanakan pengelolaan perpustakaan:

1. Minimnya dana operasional untuk perpustakaan. Secara umum, dana mejadi persoalan hampir di semua instansi.

---

<sup>51</sup>Meutia Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra", *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol. 4, No.1, Mei 2015, h. 203- 213.

<sup>52</sup> Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 30.

2. Minat mahasiswa yang belum menggembirakan, walaupun pemerintah/pihak pengelola telah mencanangkan berbagai program tentang minat baca.
3. Terbatasnya sumber daya manusia yang mampu mengelola perpustakaan perguruan tinggi serta mempunyai visi pengembangan yang baik.
4. Kepedulian pihak manajemen perguruan tinggi terhadap pengembangan perpustakaan masih rendah.
5. Masih terbatasnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang keberadaan perpustakaan.
6. Kebijakan pemerintah terhadap pengembangan perpustakaan masih rendah. Perpustakaan dianggap hanya sebagai pelengkap untuk kegiatan pembelajaran, bukan sebagai jantung PT yang mennggerakkan proses pembelajaran.
7. Waktu layanan perpustakaan masih terbatas.<sup>53</sup>

Berbeda dengan penjelasan tersebut, kendala layanan perpustakaan era sekarang berupa paradigma pemustaka yang lebih menyukai layanan perpustakaan digital atau layanan pustaka online dan e-book. Himayah menjelaskan tantangan layanan perpustakaan pada era teknologi berupa:

1. Perubahan paradigma pemustaka terhadap informasi berbasis cetak. Pemustaka banyak yang mulai beralih dari buku ceta ke *e-book*, karena lebih mudah untuk dibawa kemana-mana dalam jumlah yang besar. Pembaca koran cetak banyak yang beralih ke koran online, serta banyak lagi contoh lainnya. Tentu saja ini menjadi tantangan bagi perpustakaan yang umumnya koleksinya masih dominan berbasis cetak.
2. Informasi *up-to-date* tersedia lebih banyak di internet. Teknologi informasi juga berdampak pada cepatnya perputaran informasi. Informasi tersebut dapat segera

---

<sup>53</sup> Darmono. *Perpustakaan Sekolah...*, h. 30.

dipublikasi melalui internet, dalam hitungan detik. Hal ini tentu saja berbeda dengan informasi berbasis cetak yang memerlukan waktu dan proses untuk mempebaharunya.

3. *Digital natives*, generasi yang sejak lahir telah dan lebih familiar dengan teknologi informasi, dan kurang menyukai koleksi berbasis cetak. Mereka juga menginginkan informasi yang mereka butuhkan dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Mereka tidak menyukai menelusuri rak demi rak buku di perpustakaan untuk mencari informasi yang belum tentu tersedia.<sup>54</sup>

Dasar kendala tersebut, perpustakaan pada perguruan tinggi tentu harus berbenah dan melakukan pengembangan layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan, era globalisasi dan era revolusi industri 4.0 yang menuntut pada perubahan layanan perpustakaan berbasis teknologi dan internet yang lebih memudahkan para pemustaka dalam memperoleh informasi.

Kendala lain berupa perpustakaan perguruan tinggi terancam akan kurangnya pengunjung karena perkembangan teknologi informasi seperti teknologi bergerak. Dukungan teknologi bergerak membuat sebagian orang/mahasiswa malas masuk ke perpustakaan karena lebih mudah menggunakan teknologi bergerak.

Y. Joko Nugroho, Perangkat bergerak memungkinkan orang mengakses informasi atau melakukan transaksi tanpa terikat oleh tempat atau waktu. Berbekal perangkat bergerak, terutama *smartphone*, berbagai kegiatan sehari-hari seperti mendengarkan radio, membuat rekaman kegiatan, membaca koran, membaca buku, melakukan transaksi pembayaran, memeriksa saldo rekening, dan lain-lain dapat dilakukan dengan mudah meskipun berada jauh dari pusat-pusat kegiatan seperti sekolah, kantor, pusat informasi, pusat perbelanjaan, bank, dan lain-lain. Semua pekerjaan tersebut dapat

---

<sup>54</sup> Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan...", h. 1-6.

dilakukan dengan mudah karena adanya kemajuan teknologi bergerak(*mobile technology*).<sup>55</sup> Termasuk mengakses koleksi perpustakaan dapat dilakukan dalam waktu yang singkat melalui teknologi bergerak(*mobile technology*).

Faktor kebijakan (struktural) yang memiliki kewenangan terhadap pengembalian kebijakan sangat menentukan terhadap pengembangan layanan perpustakaan pada perguruan tinggi. Oleh karena itu, secara struktural rektor dan jajaran pimpinan sebagai pelaku penentu kebijakan agar memberikan perhatian yang lebih serius terhadap pengembangan layanan perpustakaan untuk mendukung proses perkuliahan yang berkualitas.

Kemajuan perpustakaan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kebijakan pimpinan. Contoh kebijakan, pengalokasian anggaran yang cukup untuk mendukung perpustakaan digital yang relevan dengan saat ini dan pengembangan kompetensi pustakawan, serta penambahan koleksi baru. Kebijakan yang bersifat inovasi pengembangan perpustakaan harus dilakukan untuk mengikat royalti pengunjung perpustakaan. Ini bagian penting dari kebijakan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi.

## **2. Faktor teknis**

Kendala layanan perpustakaan pada perguruan tinggi yang masih umum ditemukan berupa faktor teknis. Pelaksanaan layanan perpustakaan saat ini masih kurang tenaga ahli yang dapat mengelola dan memberikan layanan perpustakaan yang terbaik kepada para pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi. Adapun kendala teknis tersebut, adalah sebagai berikut:

### **1. Kompetensi pustakawan**

Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

---

<sup>55</sup>Y. Joko Nugroho, "Pemanfaatan Teknologi Bergerak Pada Layanan Perpustakaan", *Jurnal. Info Persadha*, Vol. 12. No. 2, 2014, h. 76-84.

Bab 1 Pasal 1 ayat (8) menetapkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Ideal pustakawan pada perguruan tinggi memiliki kompetensi yang bagus sebagaimana ketentuan UU tersebut.

Namun saat ini UPT perpustakaan perguruan tinggi masih kekurangan pustakawan yang berkomptensi dan profesional. Heri Abi Burachman Hakim menjelaskan, masih terdapat kendala dalam untuk membangun kualitas layanan perpustakaan berupa kompetensi pustakawan masih rendah.<sup>56</sup> Kalarensi Naibaho & Mariyah mejelaskan, masih ada pustakawan yang kurang menguasai teknologi.<sup>57</sup> Hal ini tentu berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan dan menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen.

## 2. Dana oprasional

Pengelolaan perpustakaan dan dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang lebih baik tentu harus didukung dengan biaya operasional yang cukup. Masalah dana operasional perpustakaan selama ini menjadi masalah tersendiri pada UPT perguruan tinggi. Masalahnya adalah anggaran opeasioanal yang berikan masih sangat sederhana sehingga sulit dilakukan pengembangan perpustakaan.

## 3. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian penting untuk mendukung kualitas perpustakaan. Namun saat ini menurut

---

<sup>56</sup>Heri Abi Burachman Hakim, "Kompetensi Pustakawan Dan Optimalisasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka Difabel", *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, Vol. 3, No. 1, 2018, h. 56-63.

<sup>57</sup>Kalarensi Naibaho & Mariyah, "Kompetensi Pustakawan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Guru Besar: Studi Kasus Di Universitas Indonesia", *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, Vol.3, No. 1, 2018, h. 64-78.

Rendy Andrean, Nabila Ainun Nazifah, Mutiara Aisya & Ike Noviati masih banyak perpustakaan yang kurang memiliki sarana dan prasarana perpustakaan.<sup>58</sup> Bensus Elanita, Niswanto, & Sakdiah Ibrahim bahwa kendala pada layanan sirkulasi berupa tidak semua koleksi perpustakaan terautomasi, sehingga menyulitkan petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung.<sup>59</sup> Kekurangan sarana dan prasarana akan berdampak terhadap kendala layanan perpustakaan, Bagas Surya Atmaja & Nina Oktarina berkomentar, kelengkapan sarana berimplikasi pada kualitas layanan perpustakaan.<sup>60</sup> Hampir sejalan dengan penjelasan tersebut, Sri Utari menjelaskan sarana dan kelengkapan koleksi di perpustakaan berimplikasi pada kepuasan pengunjung.<sup>61</sup> Untuk itu, ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi.

---

<sup>58</sup>Rendy Andrean, Nabila Ainun Nazifah, Mutiara Aisya & Ike Noviati, "Pengelolaan Terbitan Berseri Di Perpustakaan Sekolah Man 2 Palembang", *Jurnal Iqra'*, Vol. 12, No. 1, Mei 2018, h. 70-82.

<sup>59</sup>Bensus Elanita, Niswanto, & Sakdiah Ibrahim, "Manajemen Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah", *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 6, No. 4, November 2018, h.215 -222.

<sup>60</sup>Bagas Surya Atmaja & Nina Oktarina, "Pengaruh Kompetensi, Sarana Prasarana, Dan Tata Ruang Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Kearsipan Kabupaten Batang", *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*, Vol. 6, No. 3, 2017, h. 936-946.

<sup>61</sup>Sri Utari, "Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Minat Baca Sebagai Upaya Mengantisipasi Hoax (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta). *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 39, No. 2, Desember 2018, h. 219-227.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan *desain exploratory mixed method*, merupakan salah satu tipe metode penelitian *mixed method*. Creswell menjelaskan, *mixed method* merupakan prosedur-prosedur di mana di dalamnya peneliti mempertemukan atau menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif untuk memperoleh analisis komprehensif atas masalah penelitian.<sup>1</sup> Selanjutnya Creswell, juga menjelaskan bahwa penggunaan *exploratory mixed method* dilakukan dengan mengumpulkan data kualitatif dan kemudian mengumpulkan data kuantitatif.<sup>2</sup> Tujuan penggunaan metode ini adalah mengumpulkan data kualitatif untuk mengeksplorasi fenomena, dan kemudian mengumpulkan data kuantitatif untuk menjelaskan hubungan yang ditemukan di dalam data kualitatif.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa, kepala perpustakaan, dan petugas perpustakaan pada UIN unggul di Indonesia. Sedangkan sampel merupakan bagian kecil dari objek penelitian.<sup>4</sup> Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 345 orang mahasiswa, 3 kepala perpustakaan, dan 12 orang petugas perpustakaan. Sampel tersebut tepatnya berada pada tiga UIN unggul di Indonesia, yaitu; Universitas Islam Negeri Syarif

---

<sup>1</sup>Jhon W. Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*, ter. Achmad Farid *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Cet. II. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 23.

<sup>2</sup>John W. Creswell, *Educational Research; Planning, Conducting, And Evaluating Quantitative An Qualitative Research*. 3 ed. (Amerika: Pearson Merrill Printice Hall, 2008), h. 561.

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. I. (Jakarta: Renika Ceipta, 2002), h. 108.

<sup>4</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, h. 107.

Hidayatullah Jakarta, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Teknik penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu penetapan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang diambil adalah sampel yang dipilih dianggap mampu memberikan informasi seluas mungkin mengenai fenomena yang terjadi sesuai masalah penelitian.<sup>5</sup> Pertimbangan penentuan sampel tersebut dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara dengan 3 kepala perpustakaan dan 12 petugas perpustakaan pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mendapatkan informasi tentang pengembangan layanan perpustakaan, aktivitas pengelolaan perpustakaan, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa dapat dicapai. Bentuk wawancara ini dilakukan secara terstruktur dimana peneliti telah menyusun pedoman wawancara.
- 2) Angket khusus diberikan kepada 345 mahasiswa di perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Observasi dilakukan terhadap tampilan fisik perpustakaan, fasilitas perpustakaan, layanan pustakawan kepada pemustaka dengan menggunakan *checklist* yang sudah disiapkan.

---

<sup>5</sup>Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), h. 112.

## D. Validatas dan Realiabilitas Instrumen

### 1. Uji validitas instrumen

Uji kesahihan (validitas) instrumen (angket) menggunakan teknik korelasi *products momen* rumus angka kasar dari pearson,<sup>6</sup> yaitu mencari koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total, di mana rumusnya sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Di mana:

N = Jumlah responden.

x = Skor variabel (jawaban responden).

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden).

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X (skor subjek setiap item) dengan variabel Y (total skor dari seluruh item)

$\Sigma xy$  = Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

$\Sigma x$  = Jumlah skor pada seluruh item

$\Sigma x^2$  = Jumlah kuadrat skor x

$\Sigma y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y

Setelah uji validitas dengan menggunakan rumus tersebut, maka item yang dinyatakan valid memiliki koefisien positif  $\geq 0.300$ .

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 17.0. Variabel penelitian ini adalah layanan perpustakaan (Variabel X sebanyak 32 pernyataan) dan kepuasan belajar mahasiswa (Variabel Y sebanyak 11 pernyataan).

Tahap pengujian validitas yang peneliti lakukan adalah memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong, setiap

---

<sup>6</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual&SPSS*. Cet. I, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 48.

butir pernyataan, peneliti kategorikan ke dalam variabel X dan Variabel Y untuk melakukan perhitungan data. Setelah peneliti selesai melakukan perhitungan dan memperoleh hasil, kemudian peneliti memasukkan data tersebut kedalam rumus uji validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0 yaitu dimulai dengan memilih *analyze-corelat-bivariat*. Kemudian peneliti menghitung  $r_{hitung}$ nya, valid atau tidaknya instrumen apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan jumlah responden, maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-Nr=20-2=18$ .  $r_{tabel}$  dengan  $df=18$  pada taraf 5% adalah sebesar 0,444. Hasil pengujian validitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Uji Validitas X (Layanan Perpustakaan)**

No.	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.	No.	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
1	0.458	0.444	Valid	17	0.785	0.444	Valid
2	0.494	0.444	Valid	18	0.793	0.444	Valid
3	0.458	0.444	Valid	19	0.913	0.444	Valid
4	0.695	0.444	Valid	20	0.908	0.444	Valid
5	0.553	0.444	Valid	21	0.782	0.444	Valid
6	0.517	0.444	Valid	22	0.753	0.444	Valid
7	0.472	0.444	Valid	23	0.674	0.444	Valid
8	0.497	0.444	Valid	24	0.688	0.444	Valid
9	0.803	0.444	Valid	25	0.459	0.444	Valid
10	0.771	0.444	Valid	26	0.793	0.444	Valid
11	0.688	0.444	Valid	27	0.706	0.444	Valid
12	0.733	0.444	Valid	28	0.804	0.444	Valid
13	0.457	0.444	Valid	29	0.806	0.444	Valid
14	0.62	0.444	Valid	30	0.883	0.444	Valid
15	0.709	0.444	Valid	31	0.751	0.444	Valid
16	0.741	0.444	Valid	32	0.858	0.444	Valid

**Tabel 3.2**  
**Uji validitas variabel Y (Kepuasan Belajar Mahasiswa)**

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.578	0.444	Valid
2	0.503	0.444	Valid
3	0.718	0.444	Valid
4	0.679	0.444	Valid
5	0.600	0.444	Valid
6	0.738	0.444	Valid
7	0.810	0.444	Valid
8	0.720	0.444	Valid
9	0.836	0.444	Valid
10	0.819	0.444	Valid
11	0.827	0.444	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas X dan Y di atas menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan Variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden 20 mahasiswa adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian validitas secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

## 2. Uji reliabilitas instrumen

Adapun uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach*, yaitu:<sup>7</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Di mana:

$\sigma_t^2$  = Varians total.

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir.

k = Jumlah butir pertanyaan.

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen.

---

<sup>7</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 48.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pernyataan telah valid. Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 15 mahasiswa yang bukan termasuk sampel. Setelah peneliti selesai melakukan penyebaran angket dan memperoleh hasil, kemudian peneliti memasukkan lagi data tersebut kedalam rumus uji realibilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0. Reliabilitas pada instrumen ini adalah jika nilai nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}}$  (0.514).

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *alpha cronbach* dengan menggunakan program SPSS 17.0. Dengan demikian, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas berikut ini:

**Tabel 3.3**  
**Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

No.	Variabel	Nilai Alpha	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	Layanan Perpustakaan (Variabel X)	0,981	0,514	Reliabel
2	Kepuasan Belajar Mahasiswa (Variabel Y)	0,968	0,514	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai alpha untuk variabel layanan perpustakaan (X) diperoleh alpha sebesar 0,981, sedangkan variabel kepuasan belajar mahasiswa sebesar 0,968. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas  $\alpha > r_{\text{tabel}}$  dimana  $r_{\text{tabel}}$  dengan

jumlah responden 15 mahasiswa adalah 0,514 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian reliabilitas secara lengkap dapat dilihat pada lampiran .

### E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada perumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

$H_a$  : tidak terdapat pengaruh signifikan layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.

$H_o$  : terdapat pengaruh signifikan layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.

#### 1. Uji Korelasi

Uji korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi product moment, digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Korelasi ( $r$ ) merupakan istilah yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel. Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel yang diuraikan dalam buku Sugiyono (2013), sebagai berikut.

**Tabel. 3.4**  
**Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi Interval Koefisien Tingkat Hubungan**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,139	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Selanjutnya Sugiyono<sup>8</sup>, menguraikan bahwa teknik yang digunakan untuk menghitung nilai koefisien korelasi dengan menggunakan

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2003), h. 182.

rumus yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

## 2. Uji Regresi

Uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear sederhana, digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel. Kegunaan regresi linier sederhana adalah untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terikat dan memprediksikan variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas dengan nilai probabilitas 0,05.<sup>9</sup> Adapun rumus regresi linear sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Nilai dalam variabel dependen yang diprediksi (kualitas pelayanan).

a = Konstanta (bila harga X = 0)

b = Koefisien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan/penurunan variable independen didasarkan pada variabel dependen.

X = Nilai dalam variabel independen (kepuasan belajar mahasiswa).

---

<sup>9</sup>Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2006), h. 66.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis data kualitatif

Data yang terkumpul melalui wawancara, dokumentasi dan observasi diolah dan disusun dengan menggunakan bentuk kualitatif deskriptif. Susilo menjelaskan, tujuan dari proses ini tidak lain adalah agar seorang peneliti bisa menyajikan informasi temuan dalam penelitiannya secara bermakna.<sup>10</sup> Secara praktis dalam penelitian ini menggunakan tiga langkah utama dalam analisis data. Hal ini mengacu pada pendapat Ary et al, yaitu: (a) *Organizing*, (b) *Summarizing*, dan (c) *Interpreting*.

### 2. Analisis data Kuantitatif

Data yang diperoleh melalui survei menggunakan angket diolah dan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Secara operasional analisis data ini dilakukan dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden.

Data yang diperoleh melalui angket diolah dan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Secara operasional analisis data ini dilakukan dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden.

Dalam menganalisis data yang berasal dari angket dengan skala 1 sampai dengan 5 menggunakan rumus berikut ini:

$$\%sko = \frac{n}{N} \times 100\%$$

---

<sup>10</sup>Susilo, *Penelitian Pendidikan*. Cet. I. (Jakarta: Poliyama Widiya Pustaka, 2009), h. 121.

Keterangan:

n : jumlah nilai diperoleh

N : jumlah seluruh nilai

% : tingkat keberhasilan.<sup>11</sup>

Sementara itu, untuk menentukan deskriptif persentase yang didapat, maka dibuat tabel kategori yang disusun dalam perhitungan berikut ini:

1. % tertinggi (%t) :  $(5:5) \times 100\% = 100\%$
2. % terendah (%r) :  $(1:5) \times 100\% = 20\%$
3. Rentang Persentase :  $100\% - 20\% = 80\%$
4. Interval kelas persentase :  $80\% : 5 = 16\%$

**Tabel 3.5**  
**Katagori Persentase**

No.	Interval	Variabel Kualitas Layanan	Variabel Kepuasan
1	20,00% - 36,00%	Sangat Rendah	Tidak Puas
2	36,10% - 52,10%	Rendah	Kurang Puas
3	52,20% - 68,20%	Moderat	Moderat
4	68,30% - 84,30%	Tinggi	Puas
5	84,40% - 100,00%	Sangat Tinggi	Sangat Puas

---

<sup>11</sup>Mohammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993), h. 186.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pengembangan Layanan Perpustakaan Pada UIN di Indonesia**

##### **1. Perencanaan pengembangan perpustakaan UIN di Indonesia**

Perencanaan pengembangan perpustakaan merupakan langkah awal yang dilakukan untuk pengembangan perpustakaan. Perencanaan tersebut memuat program prioritas pada pusat perpustakaan dalam rangka pengembangan layanan perpustakaan UIN di Indonesia. Perencanaan juga berfungsi sebagai alur yang ditepuh untuk pengembangan layanan perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan jasa informasi kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi. Layanan perpustakaan pada perguruan Tinggi Agama Islam, khususnya pada perpustakaan UIN di Indonesia adalah untuk mendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi dalam menyediakan informasi bagi mahasiswa, dosen, staf dan penggunaan lain.

Pengguna perpustakaan pada UIN di Indonesia umumnya adalah mahasiswa yang sedang aktif mengikuti pendidikan pada masing-masing universitas tersebut. Upaya memenuhi kebutuhan informasi akademik bagi mahasiswa, layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia saat ini melakukan pengembangan layanan. Kedudukan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah penyediaan informasi yang lebih baik dan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pemustaka. Aspek ini menjadi salah satu unsur penting yang harus dilakukan dalam rangka pengembangan layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Pengembangan layanan perpustakaan dilakukan untuk menarik motivasi dan minat pengunjung terhadap perpustakaan.

Anwar Syamsuddin (2019) salah seorang pustakawan pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjelaskan pengembangan perpustakaan merupakan bagian penting yang harus dilakukan untuk mendukung proses belajar mahasiswa dalam memanfaatkan informasi yang dibutuhkan.<sup>1</sup> Siti Maryam (2019) memberikan informasi layanan perpustakaan aspek penting dalam mendukung proses pendidikan pada perguruan tinggi dan layanan perpustakaan merupakan salah satu standar pendidikan. Untuk itu, pengembangan perpustakaan harus dilakukan sehingga mahasiswa sebagai pengguna mendapatkan layanan yang efektif.<sup>2</sup> Selanjutnya, Ulfah Andayani (2019) mengutarakan, bahwa perguruan tinggi tanpa didukung perpustakaan tidak akan berproses secara baik dan perpustakaan sebagai sumber informasi utama. Pengembangan perpustakaan harus dilakukan sehingga dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna, khususnya mahasiswa.<sup>3</sup> Priyo Supriyadi (2019) tenaga IT pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjelaskan, layanan perpustakaan harus mengikuti perkembangan teknologi sehingga memberikan manfaat dan pertimbangan efisiensi baik bagi pengelola dan para pengguna dilihat dari sisi waktu. Teknologi salah satu bagian dari pengembangan layanan perpustakaan untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa sebagai salah satu pengguna perpustakaan.<sup>4</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan pendalaman informasi dari petugas perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Habibah (2019)

---

<sup>1</sup>Wawancara dengan Anwar Syamsuddin, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 19 Juli 2019 di Ciputat Jakarta.

<sup>2</sup>Wawancara dengan Siti Maryam, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ulfah Andayani, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>4</sup>Wawancara dengan Priyo Supriyadi, Pustakawan bidang IT Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

menjelaskan, pengembangan layanan perpustakaan dapat dilakukan penambahan aspek pendukung di perpustakaan untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya.<sup>5</sup> Yusrawati (2019) juga menjelaskan bahwa pengembangan layanan perpustakaan sangat penting untuk memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswa. Ia menambahkan, layanan yang terbaik adalah hak yang harus diberikan kepada mahasiswa dalam menimba ilmu di perguruan tinggi, khususnya bagi mahasiswa yang menimba ilmu di UIN Ar-Raniry.<sup>6</sup> Berikutnya, Arfiandi (2019) salah salah seorang pustakawan pada perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pengembangan perpustakaan harus diprogramkan dalam perencanaan pembangunan secara baik dengan memprioritaskan aspek penting terhadap kebutuhan dan manfaatnya. Ia menambahkan, pengembangan tersebut misalnya penambahan fasilitas komputer dan buku referensi.<sup>7</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pustakawan pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap pertimbangan pengembangan layanan perpustakaan. Ida Hadna (2019) menjelaskan perpustakaan merupakan pusat informasi untuk memenuhi kebutuhan akademik dan kajian ilmiah bagi mahasiswa dan dosen. Pengembangan fasilitas perpustakaan dilakukan untuk mendukung layanan perpustakaan yang berkualitas.<sup>8</sup> Widias Tuti Kartini (2019) menjelaskan pengembangan perpustakaan dilakukan pada tiap tahun dan aspek pengembangan bervariasi, misalnya buku

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Habibah, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Yusrawati, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 15 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Arfiandi, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 23 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ida Hadna, Pustakawan bidang layanan teknis Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

referensi dan fasilitas lain.<sup>9</sup> Penjelasan hampir sama disampaikan Sri Astuti (2019, Perpustakaan UIN Suana Kaligaja memiliki fasilitas yang bagus, namun demikian perlu dilakukan penambahan untuk mendukung layanan yang efektif.<sup>10</sup> Ismiati (2019), pustakawan yang bertugas pada bidang informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjelaskan, pengembangan layanan perpustakaan perlu dilakukan secara terus menerus seperti penambahan fasilitas komputer.<sup>11</sup> Selanjutnya, Ngadiman (2019) pengembangan pada dasarnya sudah dilakukan, khususnya pada layanan sirkulasi, saat ini sudah menggunakan sistem otomatisasi dalam pelayanan pengguna dan tidak lagi manual. Namun demikian, untuk menjaga kualitas layanan perpustakaan kita perlu tingkatkan layanan sirkulasi dengan melakukan pengembangan yang berbasis online.<sup>12</sup>

Layanan perpustakaan UIN di Indonesia pada dasarnya adalah pemberian informasi kepada pemustaka dan menyediakan sarana penelusuran informasi atau referensi yang tersedia. Upaya memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan informasi tersebut dilakukan pengembangan fasilitas, seperti komputer. Penambahan sarana tersebut bagian dari pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia untuk meningkatkan

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Widias Tuti Kartini, Pustakawan bidang layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta

<sup>10</sup>Wawancara dengan Sri Astuti, Pustakawan bidang layanan umum Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>11</sup>Wawancara dengan Ismiati, Pustakawan bidang Informasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>12</sup>Wawancara dengan Ngadiman, Pustakawan bidang layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

kualitas layanan pemustaka sehingga dapat mencapai kepuasan belajar mahasiswa.

Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia telah dilakukan secara bertahap pada setiap tahun. Pengembangan tersebut dilakukan atas pertimbangan kebutuhan, khususnya kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan perpustakaan. Hal tersebut sebagaimana informasi yang diperoleh dari kepala perpustakaan. Amrullah Hasbana (2019), kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, menjelaskan pengembangan perpustakaan dilakukan pada setiap tahun baik pengembangan fasilitas, sarana dan prasarana, pengembangan koleksi, perluasan kerjasama antar perpustakaan serta pengembangan SDM pustakawan untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan.<sup>13</sup> Penjelasan hampir sama disampaikan Khatib A. Latief (2019) bahwa pengembangan perpustakaan dilakukan secara bertahap dan berdasarkan ketersediaan anggaran. Ia menambahkan, salah satu pengembangan penting adalah pengembangan kemampuan pustakawan.<sup>14</sup> Demikian juga informasi yang diperoleh dari Labibah (2019), kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, mengakui bahwa pengembangan perpustakaan dilakukan pada setiap tahun ajaran dengan tujuan untuk pengoptimalisasian layanan yang diberikan kepada mahasiswa.<sup>15</sup>

Pengembangan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia dilakukan secara bertahap dan dasar pertimbangan kebutuhan. Berdasarkan berbagai informasi tersebut, program pengembangan perpustakaan merupakan bagian penting untuk peningkatan kualitas

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>14</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>15</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

layanan kepada mahasiswa kepada mahasiswa sebagai pengguna utama perpustakaan. Tahapan pengembangan tersebut juga diprioritaskan terhadap aspek yang mendesak, seperti buku referensi, berlangganan jurnal ilmiah, dan fasilitas komputer. Hal ini menunjukkan, untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan mengacu pada perencanaan atau blueprint dan setiap pusat layanan perpustakaan yang terdapat pada UIN di Indonesia harus dilengkapi dengan perencanaan atau blueprint.

Amrullah Hasbana (2019) kepala perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjelaskan, strategi yang dilakukan untuk pengembangan layanan perpustakaan berupa perencanaan program layanan. Ia menambahkan, perencanaan tersebut menjadi target layanan perpustakaan sehingga memperoleh atau dapat memberikan layanan perpustakaan efektif. Perencanaan program layanan perpustakaan juga disesuaikan dengan ketersediaan anggaran. Penyusunan perencanaan tersebut dilakukan pada awal tahun. Adapun bagian yang termasuk dalam perencanaan pengembangan layanan perpustakaan adalah pengembangan kompetensi pustakawan melalui pelatihan, misalnya Pelatihan Indonesia OneSearch oleh APPTIS. Selanjutnya, Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta membuat program UIN Education Expo 2019. Kemudian kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 30-31 Januari 2019 selama dua hari bertempat di halaman Rektorat UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penyelenggaraan UIN Education Expo 2019 dilakukan promosi kepada mahasiswa terhadap koleksi, fasilitas, layanan yang termasuk dalam program, dana informais terkait dengan perpustakaan. Bagian penting yang termasuk dalam perencanaan pengembangan perpustakaan adalah program kerja sama, baik nasional maupun internasional. Kerja sama pada tingkat internasional perpustakaan UIN Jakarta telah bekerjasama dengan

pihak perpustakaan Universitas Leiden melalui pangelaran pameran kepustakaan, dengan tema “Treasures of the Asian Library at Leiden University Exhibition” yang digelar di lantai 4 dan 5 Gedung Pusat Perpustakaan UIN Jakarta. Pelaksanaan kegiatan ini berlangsung sejak tanggal 15 April 2019 sampai dengan 3 Mei 2019 selama 3 minggu. Selanjutnya pada tahun 2018 Pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta telah melaksanakan salah satu kegiatan yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai pemustaka, berupa program “Orientasi Perpustakaan”. Kegiatan ini bagian dari program literasi informasi yang rutin diselenggarakan setiap tahun ajaran baru.<sup>16</sup>

Khatib A. Latief (2019 kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. menjelaskan perencanaan layanan perpustakaan dibuat untuk memetakan layanan dan target-target layanan yang harus dicapai. Perencanaan tersebut berfungsi untuk memberikan kejelasan terhadap aktivitas layanan yang akan diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi.<sup>17</sup>

Penjelasan hampir sama juga disampaikan Labibah (2019), kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, perencanaan program pengembangan perpustakaan sudah disusun dan menjadi target kerja selama satu tahun. ia menambahkan perencanaan program kerja sama juga bagian integral dalam perencanaan yang disusun. Kerja sama tersebut baik dengan lembaga pada nasional dan internasional. Pada tingkat Nasional, perencanaan program dilakukan dengan Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS).<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>17</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>18</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

Informasi tersebut menerangkan strategi pengembangan layanan perpustakaan UIN di Indonesia dilakukan mengacu pada perencanaan atau blueprint yang telah disusun. Perencanaan tersebut memuat program layanan pada perpustakaan dan program pengembangan fasilitas perpustakaan.

Desain perencanaan pengembangan perpustakaan juga memuat program prioritas yang kebutuhan sangat mendesak dan pemanfaatan selalu digunakan. Hal ini sebagaimana penjelasan Khatib A. Latief (2019), kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, program pengembangan layanan yang paling mendesak saat ini adalah penyediaan server untuk penyimpanan data dan informasi milik perpustakaan. Hal ini diperlukan karena perpustakaan sedang mengembangkan repository perpustakaan. Fasilitas tersebut penting untuk pengembangan layanan pada perpustakaan dan sudah termasuk dalam program pengembangan perpustakaan. Selain itu, juga pengembangan SDM juga masuk dalam program prioritas untuk membangun SDM yang berkualitas.<sup>19</sup>

Amrullah Hasbana (2019), kepala perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjelaskan saat ini pada dasarnya pengembangan perpustakaan sudah bagus, namun demikian untuk memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa dan peningkatan kualitas layanan pengembangan fasilitas dan upaya penambahan fasilitas dilakukan.<sup>20</sup> Penjelasan hampir sama juga disampaikan Labibah (2019) kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, program prioritas adalah pengembangan kompetensi pustakawan karena aspek ini sangat menentukan terhadap kualitas layanan perpustakaan, Ia menambahkan, termasuk

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

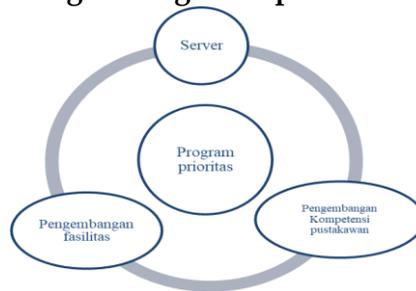
<sup>20</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

pengembangan fasilitas dan perbaikan atau perawawan aset perpustakaan yang digunakan pada setiap saat.<sup>21</sup>

Program prioritas pengembangan layanan perpustakaan pada masing-masing Universitas Islam Negeri di Indonesia bervariasi. Perbedaan tersebut ada yang memprioritaskan pada pengembangan alat server untuk mendukung penyimpanan data dan informasi perpustakaan, sebagaimana yang dibutuhkan pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pengembangan SDM atau kompetensi pustakawan juga menjadi bagian penting yang masuk dalam program prioritas, sebagaimana informasi yang disampaikan kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Secara keseluruhan terdapat tiga program prioritas untuk mendukung layanan perpustakaan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia, meliputi:

**Diagram 4.01**  
**Program Prioritas Pengembangan Perpustakaan UIN di Indonesia**



Berikut penjelasan singkat terkait program prioritas pengembangan perpustakaan UIN di Indonesia:

- (1) Pengembangan server penyimpan data untuk mendukung penampungan dan penyimpanan semua data milik perpustakaan.

---

<sup>21</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

- (2) Pengembangan kompetensi pustakawan bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas.
- (3) Pengembangan fasilitas/pemeliharaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. pengembangan fasilitas juga dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas. Selanjutnya, pemeliharaan terhadap fasilitas sudah ada agar tidak rusak.

Program prioritas tersebut mengacu pada kebutuhan layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia. Informasi tersebut juga menunjukkan, setiap pusat perpustakaan memiliki kebutuhan tersendiri yang berbeda antara satu dengan lainnya. Misalnya Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh saat ini sangat butuh terhadap server atau sarana penyimpanan data. Sementara Pusat Perpustakaan UIN Syaraif Hidayatullah dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah memiliki server penyimpan data yang bagus dan bagian program prioritas tahun 2019 adalah pengembangan kompetensi pustakawan sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas.

## **2. Pengembangan fasilitas perpustakaan UIN di Indonesia**

Fasilitas perpustakaan merupakan sarana yang tersedia pada perpustakaan untuk mendukung pelayanan perpustakaan berkualitas pada pusat perpustakaan UIN di Indonesia. Fasilitas perpustakaan sangat berperan terhadap pengembangan layanan pada pusat perpustakaan perguruan tinggi. Fasilitas yang tersedia di perpustakaan beragam, namun demikian menurut Siregar (2004) fasilitas perpustakaan, tentu saja harus mengikuti perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi. Dikarenakan penggunaan teknologi komputer sangat perlu untuk efisiensi dan efektivitas dari

pelayanan perpustakaan.<sup>22</sup> Pengembangan fasilitas perpustakaan agar sejalan dengan pertimbangan teknologi sehingga memberi kemudahan bagi mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi.

Pengembangan fasilitas perpustakaan UIN di Indonesia saat ini sudah bagus dilihat dari aspek fasilitas gedung. Anwar Syamsuddin (2019), menjelaskan fasilitas gedung perpustakaan sudah bagus dan sangat mendukung untuk pelayanan perpustakaan dan peningkatan kualitas layanan.<sup>23</sup> Siti Maryam (2019) memberikan informasi, bahwa saat ini perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menempati gedung baru dan memiliki 9 lantai yang digunakan untuk layanan perpustakaan dan sudah efektif untuk layanan perpustakaan.<sup>24</sup> Umumnya, pustakawan memberikan informasi hampir sama terkait fasilitas gedung perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Peneliti juga mendalami informasi dari petugas perpustakaan pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Habibah (2019) menjelaskan, fasilitas gedung perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah memadai untuk layanan perpustakaan, namun perlu penataan dan perawatannya saja.<sup>25</sup> Yusrawati (2019) memberikan informasi, perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki dua lantai yang digunakan untuk layanan perpustakaan dan masih sangat layak digunakan untuk layanan perpustakaan.<sup>26</sup> Sementara Arfiandi (2019) menjelaskan, fasilitas gedung perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah

---

<sup>22</sup>Siregar, A. Ridwan, *Perpustakaan : Energi Pembangunan Bangsa*, (Medan, North Sumatra: USU Press, 2004).

<sup>23</sup>Wawancara dengan Anwar Syamsuddin, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 19 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>24</sup>Wawancara dengan Siti Maryam, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>25</sup>Wawancara dengan Habibah, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>26</sup>Wawancara dengan Yusrawati Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 23 Juli 2019 di Banda Aceh.

bagus. Ia menambahkan, hanya saja penataan dalam ruangan perlu dilakukan.<sup>27</sup>

Selanjutnya peneliti juga menggali informasi dari pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terkait dengan fasilitas gedung perpustakaan. Ida Hadna (2019) menjelaskan fasilitas gedung pusat perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah efektif dan layak digunakan.<sup>28</sup> Sri Astuti (2019) memberikan gedung perpustakaan yang digunakan sekarang masih sangat bagus dan terdiri dari empat lantai, semua digunakan untuk layanan perpustakaan.<sup>29</sup> Informasi yang sama umumnya disampaikan pustakawan lain yang bertugas pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fasilitas gedung perpustakaan UIN di Indonesia umumnya masih layak digunakan saat ini. Hal ini didukung dengan penjelasan, Amrullah Hasbana (2019) kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, menjelaskan fasilitas gedung perpustakaan masih bagus dan memiliki sembilan lantai yang digunakan untuk layanan perpustakaan.<sup>30</sup> Khatib A. Latief (2019) menjelaskan, gedung perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh masih relevan, hanya saja perlu kita benahi agar pengelolannya lebih baik.<sup>31</sup> Demikian juga, Labibah (2019) menjelaskan fasilitas gedung perpustakaan UIN

---

<sup>27</sup>Wawancara dengan Arfiandi, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 23 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ida Hadna, Pustakawan bidang layanan teknis Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>29</sup>Wawancara dengan Sri Astuti, Pustakawan bidang layanan umum Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>30</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>31</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

Sunan Kalijaga Yogyakarta masih sangat bagus digunakan dan masih relevan dengan jumlah mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.<sup>32</sup>

Informasi tersebut didukung dengan hasil observasi terhadap keadaan fasilitas gedung perpustakaan UIN di Indonesia yang menjadi sampel penelitian ini. Keadaan fasilitas gedung perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terlibat masih bagus dan baru serta mampu menampung ribuan mahasiswa sebagai pengguna. Perpustakaan ini memiliki 9 lantai yang digunakan untuk layanan perpustakaan.<sup>33</sup> Sama halnya dengan kondisi gedung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terlihat sangat bagus dan memiliki 4 lantai, semua dimanfaatkan untuk kantor dan layanan perpustakaan.<sup>34</sup> Demikian juga, hasil observasi terhadap keadaan fisik fasilitas perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, masih relevan digunakan sebagai pusat layanan perpustakaan.<sup>35</sup>

Berdasarkan berbagai informasi tersebut, fasilitas gedung perpustakaan yang menjadi objek penelitian ini masih sangat bagus dan layak digunakan. Gedung-gedung tersebut dalam kondisi baik dan masif efektif digunakan untuk layanan perpustakaan. Kondisi fasilitas gedung pada dasarnya menjadi salah satu daya mahasiswa terhadap kunjungan keperpustakaan. Purwaningsih, D.C dan Ismiyati (2016), menjelaskan fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap minat baca.<sup>36</sup> Untuk itu, pengembangan fasilitas gedung

---

<sup>32</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta .

<sup>33</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>34</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

<sup>35</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 16 Juli 2019.

<sup>36</sup>Purwaningsih, D.C & Ismiyati. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Di Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal* 5(2) (2016). hlm, 456-467.

perpustakaan merupakan salah satu aspek penting untuk membangun layanan perpustakaan yang optimal.

Perpustakaan UIN di Indonesia secara umum pada dasarnya memiliki beberapa fasilitas. Fasilitas tersebut, disediakan bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam pemanfaatan layanan perpustakaan. Habibah (2019) menjelaskan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki beberapa fasilitas sebagai pendukung pelayanan, berupa; musalla, tempat penyimpanan tas (loker), ruang pertemuan, ruang baca, hotspot, dan lain-lain.<sup>37</sup> Pustakawan lain, Yusrawati (2019) menjelaskan, fasilitas yang terdapat saat ini adalah ruang pertemuan, ruang baca, dan kantin serta foto copy untuk kemudahan mahasiswa.<sup>38</sup> Sebagian besar pustakawan lainnya juga memberikan informasi yang sama.

Berikutnya peneliti juga menggali informasi dari pustakawan UIN Sunan Kaliga Yogyakarta terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan. Sri Astuti (2019) menjelaskan, untuk memberi kenyamanan dan kebutuhan mahasiswa pusat perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyediakan beberapa fasilitas; ruang transit, training room, ruang loby, dan ruang baca.<sup>39</sup> Ismiati (2019) menjelaskan, fasilitas yang tersedia adalah; ruang baca, theatrical room, carrel room, free internet dan hotspot area, dan beberapa fasilitas lain.<sup>40</sup> Penjelasan hampir serupa disampaikan Ngadiman (2019) bahwa fasilitas yang tersedia sekarang berupa; book store,

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Habibah Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>38</sup>Wawancara dengan Yusrawati Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

<sup>39</sup>Wawancara dengan Sri Astuti Pustakawan/layanan umum Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

<sup>40</sup>Wawancara dengan Ismiati Pustakawan/Bidang Informasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 16 Agustus 2019.

carrel room, MPS, MPK, counter station, foto copy, musalla, locker dan beberapa fasilitas lain.<sup>41</sup>

Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta juga memiliki banyak fasilitas, Siti Maryam (2019) menjelaskan fasilitas perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta termasuk sudah lengkap untuk kebutuhan mahasiswa, adapun beberapa fasilitas yang disediakan adalah; musalla, ruang pertemuan, locker, corner, hotspot, dan beberapa fasilitas lain.<sup>42</sup> Ulfah Andayani (2019) memberikan informasi hampir sama bahwa fasilitas yang tersedia pada perpustakaan berupa; ruang baca, ruang rapat, locker, musalla, dan ruang multi media<sup>43</sup> Demikian juga penjelasan pustakwaan pada umumnya.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan, Amrullah Hasbana (2019) menjelaskan perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki fasilitas yang bagus, gedung perpustakaan saat ini terdiri dari 9 lantai, adapun fasilitas yang tersedia adalah; musalla, ruang pertemuan, ruang multimedia dan corner.<sup>44</sup>

Labibah (2019), perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyediakan beberapa fasilitas yang dapat digunakan untuk umum, berupa; locker, book store, MPS, MPK, counter station, carrel room, foto copy, musalla, ruang baca, theatrical room, free internet dan hotspot area. <sup>45</sup> Sementara Khatib A. Latief ( 2019) kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, mejelaskan fasilitas

---

<sup>41</sup>Wawancara dengan Ngadiman Pustakawan/layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

<sup>42</sup>Wawancara dengan Siti Maryam Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>43</sup>Wawancara dengan Ulfah Andayani Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>44</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>45</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

perpustakaan saat ini meliputi; jaringan internet berupa wifi/hotspot, locker, ruang baca, AC, ruang rapat, musalla, dan beberapa fasilitas lain.<sup>46</sup>

Perpustakaan UIN di Indonesia yang menjadi objek penelitian ini pada umumnya sudah memiliki fasilitas yang lengkap untuk mendukung pelayanan perpustakaan dan peningkatan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang diperoleh di lokasi penelitian.

Hasil observasi (2019) terhadap fasilitas perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki fasilitas yang bagus dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, adapun fasilitas yang tersedia adalah musalla, ruang pertemuan, corner, dan locker.<sup>47</sup> Selengkapnya terkait fasilitas perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, peneliti merujuk pada pedoman perpustakaan tahun 2017, sebagai berikut:

- 1) Musalla. Untuk melaksanakan ibadah shalat, terdapat musalla khusus untuk pria dan wanita di alantai 4 (empat), 5 (lima), 6 (enam) mapuan di lantai 7 (tujuh) yang dilengkapi toilet dan tempat wudhu.
- 2) Ruang pertemuan. Ruang pertemuan kegiatan komunitas perpustakaan dan sivitas akademika UIN dilengkapi proyektor, layar dan sound sistem dalam mendukung pelaksanaan kegiatan.
- 3) Ruang multi media. Ruang ini dilengkapi dengan komputer dekstop, akses internet yang dapat dimanfaatkan oleh sivitas untuk mencari koleksi digital baik e-journal berlangganan, repository institusi, koleksi multi media, dan koleksi digital lainnya serta pemustaka

---

<sup>46</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>47</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

dapat menggunakan computer untuk membuat tugas-tugas kuliah dikenakan biaya.

- 4) Corner di perpustakaan. Fasilitas corner yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka di pusat perpustakaan adalah ruang baca, koleksi, akses internet dan program-program yang diselenggarakan oleh corner terutama American Corner seperti pembelajaran bahasa inggris, perlombaan, pelatihan, seminar, bedah film dan lain-lain. Corners yang terdapat di pusat perpustakaan adalah Amirecan Corner, Canadian Corner, Saudi Arabian Corner, Munawir Corner, dan Bank Indonesia Corner.<sup>48</sup>

Informasi ini menguatkan bahwa pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki fasilitas yang lengkap untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap mahasiswa.

Pusat perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta juga memiliki fasilitas cukup bagus untuk memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas. Hasil obsevasi (2019), perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, memiliki fasilitas sebagai berikut; musallah, ruang baca, gateway atau pintu masuk elektronik (Electronic Gate), locker, MPS (Multi Purpose Station), MPK (Multi Purpose Kiosk), Digital signage, Carrel room, Ruang serbaguna, dan lain-lain.<sup>49</sup> Selanjutnya peneliti juga merujuk pada panduan perpustakaan sebagaimana arahan dari kepala perpustakaan untuk melihat lebih lengkap terkait fasilitas yang tersedia:

- 1) Gateway. Pintu masuk elektronik (electronic gate). Electronic gate dapat dibuka dengan menggunakan KTM/KTA yang masih aktif. Pintu masuk elektronik mempunyai fungsi untuk mengetahui statistik

---

<sup>48</sup>Amrullah Hasbana, Ulpah Andayani & Siti Maryam, *Panduan Perpustakaan*, (Jakarta: Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2017), h. 26-28.

<sup>49</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogayakarta.

pengunjung. Selanjutnya terdapat pula pintu keluar elektronik (Electronic Article Surveillance Gantry). Pintu keluar elektronik berfungsi untuk mendeteksi koleksi yang dibawa keluar dari ruang koleksi. Pintu ini terletak di sisi timur bagian informasi dan di tempat pengembalian koleksi lantai 1.

- 2) Kunci locker dan Tas. Peminjaman kunci locker dan tas dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik (Dealkey). Pemustaka dapat meminjam kunci locker dan tas dengan menunjukkan KTM/KTA yang masih berlaku. Keterlambatan pengembalian atau menghilangkan kunci locker dan tas dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Musholla terdapat di lantai satu, dua, dan tiga.
- 4) MPS (Multi Purpose Station), MPK (Multi Purpose Kiosk). MPS dan MPK adalah fasilitas yang digunakan untuk peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri berbasis RFID (Radio Frequency Identification) yang menggunakan teknologi gelombang radio. MPS dan MPK dilengkapi dengan audio yang dapat memudahkan pemustaka khususnya difabel (tuna netra) dalam melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi. Petunjuk berupa suara/audio akan terdengar ketika transaksi dimulai sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan transaksi peminjaman dan pengembalian.
- 5) Digital signage, merupakan aplikasi pengelola konten digital yang telah diprogram untuk menampilkan urutan informasi atau pesan ke pemustaka diantaranya real time transaksi peminjaman dan pengembalian, berita dan

peraturan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang diletakkan di atas MPS dan MPK lantai 1 dan 3.

- 6) Carrel room, adalah ruang khusus berukuran 1,8 m X 1,8 m berada di lantai 2, 3, dan 4 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Fasilitas ini dilengkapi dengan rak buku, meja dan kursi baca, lampu belajar, dan akses internet. Carrel room diperuntukkan bagi peneliti baik staf pengajar maupun karyawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang melakukan riset. Pemesanan dan peminjaman carrel room dilakukan secara online melalui <http://carrel.lib.uin-suka.ac.id> dan selanjutnya menghubungi petugas bagian Informasi.
- 7) Foto kopi. Layanan fotokop tersedia di lantai 2.
- 8) Ruang Lobby perpustakaan terletak di lantai I.
- 9) Ruang Serbaguna. Ruang serbaguna terletak di lantai I sayap timur. Ruangan ini berkapasitas 50 orang yang dilengkapi dengan AC dan LCD proyektor yang dapat di pergunakan untuk berbagai pelatihan dalam rangka meningkatkan Sumber Daya Manusia.
- 10) Ruang teatrikal. Ruang teatrikal terletak di lantai I sayap timur. Ruangan ini diperuntukkan untuk kegiatan seminar, workshop, pelatihan dan lain-lain, berkapasitas kurang lebih 156 orang. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi bagian Tata Usaha Perpustakaan.
- 11) Ruang transit merupakan pelengkap Ruang Teatrikal. Ruangan ini terletak sebelah barat ruang teatrikal lantai I.
- 12) Ruang diskusi merupakan ruangan yang disediakan bagi pemustaka untuk yang ingin berdiskusi. Ruangan ini terletak di lantai 3 sebelah barat dan memiliki daya tampung 15 orang.

13) OPAC (Online Public Access Catalogue). OPAC merupakan katalog sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan. Fasilitas ini disediakan di lantai 1-4. OPAC dapat diakses secara intranet (di lingkungan UIN) maupun internet (di luar UIN). Tampilan OPAC yang diakses secara intranet (<http://siprus.uinsuka.ac.id/opac1>).<sup>50</sup>

Fasilitas perpustakaan tersebut didesain dan disediakan untuk membangun layanan perpustakaan berkualitas. Berdasarkan informasi tersebut, layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada dasarnya sudah canggih dengan menggunakan sistem layanan berbasis teknologi. Penyediaan fasilitas yang bagus sangat berpengaruh terhadap kepuasan belajar mahasiswa.

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi terhadap fasilitas perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapaun fasilitas yang tersedia adalah; Gateway, ruang baca, musalla, komputer OPAC, internet (wifi/hotspot), locker, foto kopi, dan kantin mini. Fasilitas tersebut disediakan bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi mahasiswa khususnya dan para pengguna pada umumnya.<sup>51</sup>

Pusat perpustakaan UIN di Indonesia secara keseluruhan dapat disebutkan memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan berkualitas. Pengembangan fasilitas secara bertahap dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan belajar dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama perpustakaan.

---

<sup>50</sup>Sria Astuti, Ida Nor'aini Hadna, Wahyani & Isrowiyanti. Buku Panduan Perpustakaan Library Guide Book UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta : Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2018, hlm, 13-15.

<sup>51</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 5 Juli 2019.

Informasi tersebut didukung dengan hasil angket yang diperoleh dari mahasiswa pengguna perpustakaan UIN di Indonesia.

**Tabel 4.01**  
**Perpustakaan Memiliki Sarana/Fasilitas Pendukung yang Memadai**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat	5	97	485	34,84
2	Setuju	4	185	740	53,16
3	Ragu-Ragu	3	42	126	9,05
4	Tidak Setuju	2	20	40	2,87
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1392</b>	<b>100,00</b>

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 34,84 % mahasiswa memberikan informasi sangat setuju perpustakaan UIN di Indonesia memiliki fasilitas pendukung yang memadai, setuju 53,16 %, ragu-ragu 9,05%, tidak setuju 2,87%, dan sangat tidak setuju 0,07%. Dengan demikian, fasilitas perpustakaan UIN di Indonesia saat ini memiliki fasilitas yang bagus dan memadai untuk peningkatan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

### **3. Pengembangan kompetensi pustakawan UIN di Indonesia**

Pustakawan merupakan pelaku garda terdepan dalam layanan perpustakaan pada pusat perpustakaan pada UIN di Indonesia. Kompetensi pustakawan sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas dan kepuasan mahasiswa. Nani Kurniasih menjelaskan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.<sup>52</sup>

Amrullah Hasbana merujuk pada penjelasan Poerwadarminta dalam Aziz (2006) menyebutkan bahwa pustakawan merupakan

---

<sup>52</sup>Nani Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali", *Jurnal Tawadhu*. Vol. 2, No. 1, 2018, h. 447-468.

tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan.<sup>53</sup> Lebih lanjut Amrullah Hasbana merujuk pada Nanan Khasanah (2008) mencirikan kompetensi pustakawan dengan 2 jenis, yaitu:

1. Kompetensi profesional yaitu kemampuan yang terkait dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi.
2. Kompetensi individu, yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.<sup>54</sup>

Upaya mendukung layanan perpustakaan berkualitas pada perpustakaan UIN di Indonesia dilakukan pengembangan kompetensi pustakawan. Strategi ini dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan dan skill layanan sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas. Pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan melalui pelatihan. Amrullah Hasbana (2019) pengembangan kompetensi pustakawan dilaksanakan dengan melalui pembinaan, pelatihan, dan program *shortcourse*.<sup>55</sup> Penjelasan

---

<sup>53</sup>Amrullah Hasbana, "Standar Kompetensi Pustakawan sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan", *Al-Maktabah*, Vol. 16, Desember 2017, h. 68-79.

<sup>54</sup>Amrullah Hasbana, "Standar Kompetensi...", h. 68-79.

<sup>55</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

hampir sama disampaikan Khatib A. Latief (2019), kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, untuk peningkatan kemampuan pustakawan dikembangkan melalui kegiatan pelatihan, diklat, dan seminar. Kegiatan ini berimplikasi pada pengembangan kemampuan dan skill.<sup>56</sup> Penjelasan serupa juga disampaikan Labibah (2019) kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan melalui workshop dan bahkan pendidikan S2. Kegiatan workshop/pelatihan, dengan banyak melibatkan pustakawan dalam kegiatan pelatihan dan seminar akan berimplikasi pada keterampilan pustakawan dalam pelayanan perpustakaan.<sup>57</sup>

Pengembangan kompetensi pustakawan melalui pelatihan, seminar, dan memberi izin pendidikan pada jenjang program magister (S2) dibenarkan para pustakawan yang bertugas pada UIN di Indonesia. Anwar Syamsuddin (2019) pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan melalui pelatihan.<sup>58</sup> Siti Maryam (2019) juga memberikan informasi hampir serupa bahwa pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan dengan kegiatan workshop dan pendidikan ke program magister.<sup>59</sup> Sebagian besar pustakawan yang bertugas pada pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah memberikan informasi pengembangan kompetensi pustakawan dilaksanakan melalui kegiatan workshop, seminar, pelatihan dan izin untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih besar, seperti pasca sarjana.

---

<sup>56</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>57</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>58</sup>Wawancara dengan Anwar Syamsuddin, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 19 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>59</sup>Wawancara dengan Siti Maryam, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

Habibah (2019), pustakawan pada perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, memberikan informasi serupa bahwa pengembangan kompetensi pustakawan selama ini dilakukan melalui kegiatan seminar sebagai pustakawan dituntut aktif dalam even seminar yang berhubungan dengan perpustakaan.<sup>60</sup> Pustakawan lain, Yusrawati (2019), mengakui ikut aktif dalam kegiatan ilmiah yang ada kaitan dengan perpustakaan. Ia menambahkan bahwa kegiatan tersebut bermanfaat terhadap pengembangan kompetensi pustakawan.<sup>61</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan pendalaman informasi dari pustakawan Widias Tuti Kartini (2019), strategi yang dilakukan unsur pimpinan terhadap pengembangan kompetensi pustakawan adalah dengan kegiatan pelatihan, seminar, dan pembinaan.<sup>62</sup> Pustakawan lain Sri Astuti (2019) menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi juga lakukan secara individu oleh masing-masing pustakawan. Ia menambahkan bahwa setiap tahun ada program pelatihan dan seminar tujuannya adalah untuk pengembangan kompetensi pustakawan.<sup>63</sup> Demikian juga, penjelasan sebagian besar pustakawan yang bertugas pada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Informasi tersebut juga diperkuat dengan penjelasan kepala perpustakaan. Amrullah Hasbana kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memberikan informasi, pengembangan

---

<sup>60</sup>Wawancara dengan Habibah, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>61</sup>Wawancara dengan Yusrawati, Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 23 Juli 2019 di Banda Aceh.

<sup>62</sup>Wawancara dengan Widias Tuti Kartini, Pustakawan layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>63</sup>Wawancara dengan Sri Astuti Pustakawan bidang layanan umum Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

kemampuan atau skill pustakawan dilakukan setiap tahun.<sup>64</sup> Khatib A. Latief (2019) pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan dengan pelatihan, memberikan izin untuk ikut seminar, pelatihan dan melanjutkan pendidikan formal ke jenjang pendidikan megister. Kemampuan pustakawan dapat disebutkan sudah berkompotensi dan perlu dikembangkan secara berkelanjutan.<sup>65</sup> Penjelasan hampir sama juga disampaikan Labibah (2019), bahwa banyak sekali kegiatan dalam bentuk pelatihan dan seminar yang melibatkan pustakawan untuk ikut sebagai bentuk pengembangan kompetensi pustakawan. Ia menambahkan bahwa program tersebut banyak sekali keuntungannya terhadap pengembangan kompetensi pustakawan sehingga dapat memberikan layanan dengan efektif dan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa<sup>66</sup>

Berdasarkan berbagai informasi tersebut bahwa pengembangan kompetensi pustakawan dilakukan melalui program rutin yang dilakukan setiap tahun. Program tersebut meliputi: kegiatan workshop, pelatihan, seminar, program *shortcourse*, dan memberi izin bagi pustakawan yang ingin melanjutkan pendidikan ke program magister (S2) dan S3.

Pengembangan kompetensi pustakawan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia merupakan salah satu strategi yang dilakukan unsur pimpinan untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan. Program pengembangan kompetensi pustakawan tersebut dilaksanakan pada setiap tahun yang dimasukan dalam program kerja pada perpustakaan. Pengembangan kompetensi pustakawan berimplikasi pada pengembangan kualitas

---

<sup>64</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>65</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>66</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

layanan dan kepuasan mahasiswa, dengan indikator pustakawan dapat memberikan layanan secara tepat, cepat, dan akurat bagi mahasiswa.

#### **4. Pengembangan layanan perpustakaan UIN di Indonesia**

Pengembangan layanan perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penambahan jenis atau aspek layanan tersedia pada pusat perpustakaan UIN di Indonesia. Pengembangan aspek layanan tersebut merupakan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Pusat perpustakaan UIN di Indonesia saat ini sudah modern dan menyediakan beberapa jenis layanan; seperti sirkulasi, referensi, internet, informasi terpilih/tercepat, serial, multimedia dan Online Public Access Catalog, literasi, layanan penelusuran informasi, dan lain-lain. Untuk menemukan informasi lebih mendalam terkait layanan tersebut berikut diuraikan lebih lanjut dalam hasil penelitian.

##### **1) Layanan sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan pelayanan terkait dengan peredaran bahan pustaka milik perpustakaan. Intensitas layanan sirkulasi lebih tinggi atau sibuk bila dibandingkan dengan layanan lainnya di perpustakaan. Kegiatan pada layanan sirkulasi meliputi peminjaman bahan pustaka, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka dan penyediaan statistik peminjaman koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Layanan sirkulasi memiliki peran langsung sebagai sarana peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi perpustakaan. Kegiatan layanan sirkulasi menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna.

Amrullah Hasbana (2019) menyebutkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian buku.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

Khatib A. Latief (2019) menjelaskan layanan sirkulasi merupakan salah satu unsur penting dalam layanan perpustakaan karena layanan sirkulasi sebagai salah satu kegiatan yang melayani peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Untuk itu, pengembangan keterampilan dan personaliti pustakawan sangat penting pada layanan ini karena berhadapan langsung dengan pemustaka. Proses peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan di UIN Ar-Raniry dilaksanakan dengan dua cara, yaitu melalui meja sirkulasi dengan bantuan oleh pustakawan, dan peminjaman melalui layanan mandiri RFID, serta pengembalian melalui *dropbox*.<sup>68</sup>

Labibah (2019) menjelaskan pada layanan sirkulasi merupakan layanan terjadi transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi yang diinginkan oleh masing-masing mahasiswa. Ia menambahkan, transaksi dapat dilakukan secara mandiri oleh masing-masing mahasiswa dengan menggunakan teknologi gelombang radio yang dikenal dengan RFID (Radio frekuensi identifikasi). Lebih lanjut ia menjelaskan layanan sirkulasi terdiri atas koleksi studi Islam di lantai 3, studi umum lantai 4, koleksi multi media berupa CD/DVD dan koleksi tandon. Layanan sirkulasi menggunakan dua sistem, berupa sistem; terbuka (*open acces*) dan tertutup (*close acces*). Sistem terbuka tersebut untuk koleksi studi Islam dan umum. Sedangkan sistem tertutup untuk koleksi multimedia dan koleksi tandon yang merupakan koleksi copy satu tidak boleh dipinjamkan.<sup>69</sup>

Layanan sirkulasi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia dapat disebutkan sudah efektif. Pengaturan sistem pengaturan peminjaman dan pengembalian sudah berbasiswa

---

<sup>68</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>69</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

teknologi. Hasil observasi (2019), prosedur peminjaman sirkulasi dilakukan melalui Multi Purpose Kiosk (MPK) dan Multi Purpose Station (MPS).<sup>70</sup> Inilah teknologi yang digunakan terhadap layanan peminjaman buku pada pusat perpustakaan UIN Sunan Kalijag Yogyakarta. Adapun prosedur peminjaman melalui MPK dan MPS adalah:

- (1) Sentuh tombol bertulisan “BORROW” pada layar.
- (2) Mahasiswa melakukan scan barcode KTM/KTA pada barcode reader.
- (3) Letakkan koleksi pada RFID reader MPK/MPS dan tunggu sampai proses peminjaman berhasil.
- (4) Sentuh tombol “PRINT RECEIPT” (bukti peminjaman) atau sentuh tombol keluar.
- (5) Cek transaksi di monitor real time di *counter* petugas.
- (6) Jika transaksi tidak berhasil silahkan menghubungi petugas.

Hasil observasi (2019) layanan sirkulasi, berupa layanan peminjaman dan pengembalian koleksi buku pada pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berada di lantai 4 dan 5. Setiap mahasiswa mencari koleksi buku yang diinginkan melalui komputer katalog online yang disediakan.<sup>71</sup> Adapun prosedur peminjaman berdasarkan peraturan yang ditetapkan adalah:

- (1) Mahasiswa mencari buku yang ingin dipinjam pada komputer katalog online yang sudah sediakan. Kemudian mahasiswa mencari buku tersebut pada rak yang sudah disediakan.
- (2) Buku tersebut dibawa ke petugas sirkulasi dan serahkan bersama kartu anggota mahasiswa. Peminjam koleksi

---

<sup>70</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

<sup>71</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

buku perpustakaan tidak diperkenankan untuk menggunakan kartu anggota milik orang lain.

- (3) Setelah peminjaman mahasiswa dapat mengambil buku tersebut dan masa pinjaman selama satu minggu.
- (4) Buku pinjaman dapat diperpanjang selama satu minggu, dan batas peminjaman hanya sampai dua kali perpanjangan saja.<sup>72</sup>

Sementara layanan sirkulasi Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh terletak di lantai 1 dan 2. Transaksi peminjaman dan pengembalian dilayani melalui petugas sirkulasi di lantai 1, pemustaka dapat juga melakukan transaksi peminjaman melalui layanan peminjaman mandiri berbasis RFID yang terletak di lantai 1. Prosedur peminjaman adalah setiap mahasiswa dapat menggunakan komputer katalog online untuk mencari buku yang diinginkan dan terkadang sebagian mahasiswa terlihat langsung menuju ke rak buku untuk mencarinya.<sup>73</sup>

Layanan sirkulasi pada semua pusat perpustakaan yang menjadi objek penelitian ini terlihat sudah menggunakan layanan sirkulasi berbasis teknologi, sejauh informasi yang diperoleh tidak ditemukan lagi layanan sirkulasi secara manual. Hal ini sebagaimana layanan sirkulasi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Proses peminjaman dan pengembalian koleksi buku dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem layanan perpustakaan Universitas Islam negeri di Indonesia terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi. Pengembangan fasilitas layanan sirkulasi tersebut bertujuan untuk pengembangan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

---

<sup>72</sup>Wawancara dengan Ulfah Andayani Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>73</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 16 Juli 2019.

## 2) Layanan referensi

Layanan informasi merupakan salah satu layanan penting pada perpustakaan yang berfungsi untuk mempermudah pemustaka dalam pencarian atau penelusuran informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi atau disebut juga dengan layanan rujukan. Dalam buku panduan perpustakaan dijelaskan bahwa layanan referensi merupakan layanan bimbingan dan konsultasi berkaitan dengan penelusuran dan penggunaan koleksi baik yang tercetak maupun elektronik. Layanan referensi ini berupa; bimbingan penelusuran OPAC, akses database e-journal maupun e-book, akses koleksi digital seperti digital library dan maktabah shamilah, serta cara menggunakan koleksi referensi seperti indeks, ensiklopedi, atlas, kamus, sumber biografi dan sebagainya.<sup>74</sup>

Hasil observasi (2019) layanan referensi pada perpustakaan UIN di Indonesia berupa layanan pemberian informasi sesuai dengan permintaan; layanan pemberian bimbingan pengguna sarana temu kembali informasi dan atau pangkalan data atau sumber-sumber informasi, baik tercetak maupun terpasang. Mahasiswa yang membutuhkan informasi seperti buku, artikel jurnal dan lain-lain dapat menggunakan layanan referensi yang difasilitasi oleh petugas bidang referensi pada semua pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia.<sup>75</sup> Layanan referensi berkualitas ditandai dengan keragaman koleksi, up to date dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna. Hal ini telah dilakukan dengan baik pada perpustakaan UIN di Indonesia sebagaimana tergambar pada tabel berikut.

---

<sup>74</sup>Panduan buku pustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2018, hlm 20.

<sup>75</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

**Tabel 4.02**  
**Perpustakaan Memiliki Koleksi yang beragam, up to date, dan**  
**Relevan serta Terpelihara dengan Baik dan Rapi**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat	5	42	210	16,75
2	Setuju	4	179	716	57,10
3	Ragu-Ragu	3	87	261	20,81
4	Tidak Setuju	2	30	60	4,78
5	Sangat	1	7	7	0,56
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1254</b>	<b>100,00</b>

Hasil angket tersebut mengindikasikan bahwa kualitas referensi perpustakaan UIN di Indonesia bagus dan memiliki referensi yang up to date serta relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Hal ini sebagaimana hasil angket, 179 atau 57.10% dan 42 atau 16.75% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju”, yang bermakna bahwa layanan referensi perpustakaan UIN di Indonesia berkualitas.

Lebih lanjut, semua pusat perpustakaan UIN di Indonesia memiliki koleksi e-resources dan repository dan dapat diakses oleh pemustaka. Layanan e-resources dan repository dapat diakses secara online sehingga dapat dimanfaatkan oleh pemustaka tanpa terikat dengan waktu dan ruang. Hal ini sebagaimana yang terlihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.03**  
**Koleksi E-Resources dan Repository Perpustakaan dapat diakses**  
**dari Rumah atau Tempat lainnya**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	82	410	31,04
2	Setuju	4	152	608	46,03
3	Ragu-Ragu	3	83	249	18,85
4	Tidak Setuju	2	26	52	3,94
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1321</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 4.03, 152 atau 46.03% dan 82 atau 31.04% responden menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” bahwa koleksi e-resources dan repository dapat diakses pemustaka dari rumah atau tempat lainnya. Sedangkan 83 responden atau 18,85% menyatakan ragu-ragu, 26 dan 2 responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil angket tersebut mengindikasikan bahwa layanan repository pada pusat perpustakaan dapat diakses diluar kampus melalui jaringan internet. Ketersediaan e-resources dan repository juga memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses sumber informasi yang dimiliki perpustakaan UIN di Indonesia.

### 3) Layanan internet

Layanan internet saat ini sudah tersedia pada semua pusat perpustakaan UIN di Indonesia. Mahasiswa dapat menggunakan jaringan internet selama dalam perpustakaan. Jaringan internet yang tersedia di perpustakaan sangat bermanfaat untuk mendukung pengerjaan tugas-tugas mahasiswa.

**Tabel 4.04**  
**Perpustakaan Menyediakan Wifi/HotSpot dan Komputer**  
**Terkoneksi Jaringan Internet**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	48	240	19,95
2	Setuju	4	143	572	47,55
3	Ragu-Ragu	3	95	285	23,69
4	Tidak Setuju	2	47	94	7,81
5	Sangat Tidak	1	12	12	1,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1203</b>	<b>100,00</b>

Data hasil angket tersebut menunjukkan pusat perpustakaan pada UIN di Indonesia menyediakan layanan wifi/hotspot dan computer terkoneksi jaringan internet untuk pemustaka. 143 atau 47.55 dan 48 atau 19.95% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju” bahwa perpustakaan menyediakan wifi/hotspot bagi

pemustaka. Walaupun perpustakaan telah menyediakan layanan internet dan hotspot di perpustakaan, tapi pemustaka masih mengeluh terkait koneksi internet yang lemah, terutama pada saat pengunjung perpustakaan sedang ramai. Hal ini juga disampaikan oleh Priyo, pustakawan bidang IT pada perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, bahwa kapasitas koneksi internet masih perlu ditingkatkan lagi, dan sudah disampaikan untuk ditambah, tapi belum teralisasi dengan berbagai kendala di lapangan.

#### **4) Layanan terbitan serial**

Layanan serial merupakan layanan yang menyediakan koleksi berupa publikasi yang terbit secara berkala, baik jurnal ilmiah, dan majalah. Hasil observasi (2019) pusat perpustakaan UIN di Indonesia juga menyediakan layanan serial.<sup>76</sup> Umumnya koleksi layanan serial terbitan berkala yang disediakan pada perpustakaan UIN di Indonesia adalah berupa jurnal ilmiah, baik lokal, nasional, maupun internasional dan majalah. Perpustakaan UIN di Indonesia memiliki jurnal dalam bentuk cetak dan juga dalam format elektronik. Jurnal ilmiah tersebut sebagian dilanggan oleh perpustakaan dan sebagian lagi diperoleh dari lembaga dan perpustakaan nasional republik Indonesia. Penyediaan layanan serial ini juga bagian dari pengembangan layanan perpustakaan untuk mendukung kualitas layanan perpustakaan.

#### **5) Layanan OPAC**

Strategi pengembangan layanan perpustakaan juga dilakukan dengan pengembangan sistem layanan berupa penggunaan sistem layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan katalog online sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan. Sistem layanan OPAC memberikan kemudahan bagi mahasiswa pengguna

---

<sup>76</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

layanan perpustakaan. Kemudahannya adalah mahasiswa dapat mengakses referensi atau buku yang dibutuhkan. kelebihan lain penggunaan sistem OPAC berupa akses dapat dilakukan baik pada saat berada di perpustakaan dan di luar perpustakaan.

Hasil observasi (2019) pusat perpustakaan UIN di Indonesia, saat ini sudah menggunakan layanan sistem layanan OPAC, mahasiswa mengakses referensi yang dibutuhkan dengan menggunakan katalog, baik melalui titik akses judul, pengarang, atau kata kunci pada sistem OPAC, lalu dalam waktu yang singkat mahasiswa dapat menemukan jenis koleksi yang dibutuhkan.<sup>77</sup> Informasi ini dikuatkan juga dengan hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa.

**Tabel 4.05**  
**Perpustakaan Menyediakan Komputer OPAC dan Komputer**  
**Penelusuran e-Resources yang Memadai**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat	5	93	465	32,96
2	Setuju	4	204	816	57,83
3	Ragu-Ragu	3	36	108	7,65
4	Tidak Setuju	2	10	20	1,42
5	Sangat	1	2	2	0,14
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1411</b>	<b>100,00</b>

Data hasil angket menunjukkan 204 atau 57.83% dan 93 atau 32.96% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju” yang memiliki makna bahwa pusat perpustakaan UIN di Indonesia sudah menggunakan layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dan komputer penelusuran e-resources lainnya sebagai sarana penelusuran informasi di perpustakaan. Penyediaan OPAC dan komputer penelusuran e-resources merupakan salah satu bentuk

---

<sup>77</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

pengembangan layanan perpustakaan dengan tujuan agar kualitas layanan perpustakaan dapat meningkat.

## **B. Implikasi Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Pada UIN Di Indonesia**

### **1. Deskripsi Kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia**

Layanan perpustakaan yang efektif merupakan indikator dari kualitas layanan perpustakaan. Pengukuran kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia dalam penelitian ini menggunakan teori Servequal yang menggunakan lima indikator, berupa; tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Selanjutnya untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan tersebut dibahas lebih lanjut pada uraian hasil penelitian berikut ini.

Berdasarkan hasil angket yang disebarkan kepada responden untuk variable layanan perpustakaan didapat nilai persentase rata-rata 76,62% dan terletak pada range 68,30% - 84,30%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan UIN di Indonesia berada pada katagori tinggi. Penjelasan lebih lanjut terkait hasil dari variable layanan perpustakaan UIN di Indonesia dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.06**  
**Jawaban Responden pada variable Layanan Perpustakaan UIN di Indonesia**

<b>No .</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Skor Hasil</b>	<b>Skor Ideal</b>	<b>%</b>	<b>Kriteria</b>
1	Tangible	12089	15525	77,86	Tinggi
2	Reliability	9363	12075	77,54	Tinggi
3	Responsivenes	7590	10350	73,33	Tinggi
4	Assurance	6642	8625	77,00	Tinggi
5	Empathy	6613	8625	76,67	Tinggi
<b>Total</b>		<b>42297</b>	<b>55200</b>	<b>76,62</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel 4.06 menunjukkan bahwa rata-rata terendah layanan perpustakaan UIN di Indonesia berada pada dimensi responsiveness (responsive) dengan nilai 73,33%, kemudian disusul dimensi empati (emphaty) dengan nilai sebesar 76,67%, berlanjut ke dimensi assurance (jaminan) dengan nilai 77,00%, seterusnya diikuti dimensi reliability (kehandalan) dengan nilai 77,54%. Sementara rata-rata paling tinggi ditempati pada dimensi tangible dengan nilai 77,86%. Penjelasan lebih lanjut untuk masing-masing dimensi atau indikator pada variable layanan perpustakaan UIN di Indonesia diuraikan berikut ini.

### **1) Tangible (bukti langsung)**

Aspek *Tangible* perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia dilihat dari aspek tampilan gedung, desain ruangan, tata letak perabot, ketersediaan ruang baca, multimedia, diskusi, fasilitas pendukung, komputer OPAC, wifi/hotspot, koleksi, e-resources dan repository sistem informasi dan website, serta penampilan petugas perpustakaan.

Berdasarkan angket yang disebarakan kepada responden, untuk indikator tangible didapat nilai persentase rata-rata sebesar 77,86% yang berada pada interval 68,30% - 84,30%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator tangible pelayanan perpustakaan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia termasuk dalam katagori tinggi. Uraian lebih terperinci tentang indicator tangible ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.07**  
**Distribusi Jawaban Responden Pada Indikator Tangible Layanan**  
**Perpustakaan UIN di Indonesia**

No	Butir Pernyataan	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Tampilan gedung, desain ruangan dan tata letak perabot perpustakaan menarik dan menyenangkan	1413	1725	81,91	Tinggi
2	Ruangan perpustakaan (ruang baca, ruang multimedia, ruang diskusi, dll) memadai, kondisi sejuk, nyaman, tenang, dan bersih serta dengan pencahayaan yang bagus	1404	1725	81,39	Tinggi
3	Perpustakaan memiliki sarana/fasilitas pendukung yang memadai (seperti meja baca, kursi, loker/penitipan barang, colokan listrik, toilet, rambu-rambu layanan, dan tempat parkir)	1392	1725	80,69	Tinggi
4	Perpustakaan menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai	1411	1725	81,79	Tinggi
5	Perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat	1203	1725	69,73	Tinggi
6	Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, <i>up-to-date</i> dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta terpelihara dengan baik dan rapi (Buku, Jurnal Ilmiah, Prosiding, majalah, dll)	1254	1725	72,69	Tinggi
7	Koleksi e-resources dan repository perpustakaan dapat diakses pengguna dari rumah atau tempat lainnya melalui komputer/smartphone	1321	1725	76,57	Tinggi
8	Perpustakaan memiliki sistem informasi dan website perpustakaan yang memungkinkan pengguna menemukan sendiri informasi yang dibutuhkan	1339	1725	77,62	Tinggi
9	Petugas perpustakaan berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan	1352	1725	78,37	Tinggi
<b>Total</b>		<b>12089</b>	<b>15525</b>	<b>77,86</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel 4.07 menunjukkan bahwa dari 11 butir pernyataan, nilai persentase rata-rata paling tinggi 81,91%, yaitu terkait tampilan gedung, desain ruangan, dan tata letak perabot perpustakaan pada UIN di Indonesia menarik dan menyenangkan. Sedangkan nilai persentase rata-rata terendah (69,73%) terkait dengan pernyataan “perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat”. Penjelasan lebih detail terkait dimensi tangible diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.08**  
**Tampilan Gedung, Desain Ruangan, dan Tata Letak Perabot**  
**Perpustakaan Menarik dan Menyenangkan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	96	480	33,97
2	Setuju	4	204	816	57,75
3	Ragu-Ragu	3	30	90	6,37
4	Tidak Setuju	2	12	24	1,70
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,21
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1413</b>	<b>100,00</b>

Keadaan tampilan gedung, desain ruangan, dan tata letak perabot perpustakaan UIN di Indonesia menarik dan menyenangkan. Hal ini terlihat dari tabel di atas bahwa 204 atau 57.75% dan 96 atau 33.97% responden memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, 12 atau 1.70% dan 3 atau 0.21% responden menjawab “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju”. Sementara responden yang menjawab “ragu-ragu” sebanyak 30 orang atau 6.37%. Hal ini berarti bahwa tampilan gedung, desain ruangan, dan tata letak perabot perpustakaan UIN di Indonesia berada dalam katagori bagus/tinggi.

Hasil angket tersebut sejalan dengan hasil observasi (2019) bahwa keadaan fisik gedung perpustakaan UIN di Indonesia berada

dalam kondisi bagus dan baik.<sup>78</sup> Namun demikian pengembangan fasilitas juga harus dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan kebutuhan di lapangan. Disamping itu, perpustakaan UIN juga menyediakan ruangan perpustakaan yang memadai dengan kondisi sejuk, nyaman, tenang, bersih, dan memiliki pencahayaan yang bagus bagi pemustaka. Hal ini sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.09**  
**Ruangan Perpustakaan Memadai, Kondisi Sejuk, Nyaman, Tenang, Bersih, dan Pencahayaan yang Bagus**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	98	490	34,90
2	Setuju	4	192	768	54,70
3	Ragu-Ragu	3	39	117	8,33
4	Tidak Setuju	2	13	26	1,85
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,21
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1404</b>	<b>100,00</b>

Kondisi ruangan atau iklim perpustakaan UIN di Indonesia nyaman, 192 atau 54,70% mahasiswa memberikan informasi setuju, 98 atau 34,90% sangat setuju, 39 atau 8,33% ragu-ragu, 13 atau 1,85% tidak setuju dan 3 atau 0,21% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa iklim ruangan perpustakaan UIN di Indonesia memadai, dengan kondisi sejuk, nyaman, tenang, bersih, dan pencahayaan yang bagus. UIN di Indonesia juga sudah melengkapi perpustakaan dengan sarana/fasilitas pendukung yang memadai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ruangan perpustakaan UIN di Indonesia sudah bagus dengan kondisi sejuk, nyaman, tenang, bersih, dan memiliki

---

<sup>78</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

pencapaian. Sementara itu, ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung juga turut nilai pada indikator tangible ini. Hasil lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10**  
**Perpustakaan Memiliki Sarana/Fasilitas Pendukung yang Memadai**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	97	485	34,84
2	Setuju	4	185	740	53,16
3	Ragu-Ragu	3	42	126	9,05
4	Tidak Setuju	2	20	40	2,87
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1392</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa perpustakaan UIN di Indonesia sudah melengkapi perpustakaan dengan berbagai fasilitas pendukung. Hal ini terbukti melalui jawaban responden, dimana 185 dan 97 mahasiswa menyatakan “setuju” dan “sangat setuju”, 20 dan 1 mahasiswa “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju”, dan sisa 42 orang “ragu-ragu” terhadap kelengkapan fasilitas pendukung di perpustakaan UIN di Indonesia. Hal ini berarti bahwa perpustakaan UIN di Indonesia sudah melengkapi fasilitas perpustakaan berupa meja baca, kursi, loker, colokan listrik, toilet, dan tempat parkir yang memadai untuk digunakan oleh pemustaka yang pada akhirnya membuat pemustaka merasa nyaman dan aman menggunakan layanan perpustakaan.

Selanjutnya ketersediaan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai juga merupakan salah satu aspek diukur dari dimensi tangible. Temuan terhadap aspek tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.11**  
**Ketersediaan Komputer OPAC dan Penelusuran e-Resources**  
**Memadai**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	93	465	32,96
2	Setuju	4	204	816	57,83
3	Ragu-Ragu	3	36	108	7,65
4	Tidak Setuju	2	10	20	1,42
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,14
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1411</b>	<b>100,00</b>

Tabel di atas memperlihatkan mayoritas responden, 204 dan 93 orang menyatakan “setuju” dan “sangat setuju”, 36 orang “ragu-ragu”, 10 dan 2 orang menjawab “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan bahwa perpustakaan UIN di Indonesia menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran yang memadai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan UIN di Indonesia sudah menyediakan fasilitas penelusuran informasi berupa komputer yang memadai. Kemudian, perpustakaan UIN di Indonesia juga menyediakan wifi/hotspot dan komputer yang terkoneksi jaringan internet yang dapat diakses pemustaka secara cepat. Hal ini terkonfirmasi dari jawaban responden dimana lebih dari setengah responden (143 dan 48 orang) menyatakan bahwa mereka dapat mengakses wifi/hotspot secara cepat di perpustakaan. Sedangkan sisanya 95, 47, dan 12 responden masing-masing menyatakan “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju” kalau wifi/hotspot pada perpustakaan UIN di Indonesia dapat diakses secara cepat. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.12**  
**Wifi/HotSpot dan Komputer Terkoneksi Jaringan Internet dapat diakses cepat**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat	5	48	240	19,95
2	Setuju	4	143	572	47,55
3	Ragu-Ragu	3	95	285	23,69
4	Tidak Setuju	2	47	94	7,81
5	Sangat	1	12	12	1,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1203</b>	<b>100,00</b>

Lebih lanjut, perpustakaan UIN di Indonesia juga memiliki koleksi perpustakaan yang beragam, up-to-date dan relevan dengan kebutuhan pemustaka serta koleksinya terpelihara dengan baik dan rapi. Koleksi perpustakaan tersebut terdiri buku, jurnal, prosiding, majalah, dan lain-lain, Hasil jawaban responden terhadap pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.13**  
**Perpustakaan Memiliki Koleksi yang beragam, up to date, dan Relevan serta Terpelihara dengan Baik dan Rapi**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	42	210	16,75
2	Setuju	4	179	716	57,10
3	Ragu-Ragu	3	87	261	20,81
4	Tidak Setuju	2	30	60	4,78
5	Sangat Tidak	1	7	7	0,56
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1254</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa mayoritas (143 dan 48) responden menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” terkait dengan keragaman, kemutakhiran, kerelevanan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka. Sedangkan sisanya 95, 47, dan 12 responden masing-masing menyatakan “ragu-ragu”,

“tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut.

Aspek penilaian berikutnya adalah berkaitan dengan kemudahan akses e-resources dan repository oleh pemustaka yang dapat dilakukan dari rumah atau tempat lainnya. Berdasarkan tabel di bawah ini dapat diketahui, bahwa lebih dari setengah responden, 152 atau 46.03% dan 82 atau 31.04% menyatakan bahwa pemustaka dapat mengakses koleksi e-resources dan repository dari rumah atau tempat lainnya. Sedangkan 26 atau 3.94% dan 2 atau 0.15% menyatakan “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut. Sementara sisanya 83 atau 18.85% menyatakan “ragu-ragu” terhadap koleksi e-resources dan repository dapat diakses secara online.

**Tabel 4.14**  
**Koleksi E-Resources dan Repository Perpustakaan dapat diakses dari Rumah atau Tempat lainnya**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	82	410	31,04
2	Setuju	4	152	608	46,03
3	Ragu-Ragu	3	83	249	18,85
4	Tidak Setuju	2	26	52	3,94
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1321</b>	<b>100,00</b>

Selanjutnya pelayanan perpustakaan UIN di Indonesia juga sudah memiliki sistem informasi dan website perpustakaan, sehingga semua layanan dan informasi perpustakaan dapat diakses melalui website perpustakaan pada masing-masing perguruan tinggi, berikut informasi yang diperoleh dari mahasiswa.

**Tabel 4.15**  
**Perpustakaan Memiliki Sistem Informasi dan Website**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat	5	62	310	23,15
2	Setuju	4	194	776	57,95
3	Ragu-Ragu	3	76	228	17,03
4	Tidak Setuju	2	12	24	1,79
5	Sangat	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1339</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel tersebut di atas mengindikasikan bahwa layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia sudah memiliki sistem informasi dan website perpustakaan. Hal ini juga merupakan suatu perkembangan pada sektor layanan perpustakaan. Penggunaan sistem informasi dan website bertujuan untuk memudahkan pemustaka khususnya mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan pada UIN di Indonesia dalam menggunakan perpustakaan. Hal ini sebagaimana tergambar dari tabel di atas, dimana 194 atau 57.95% dan 62 atau 23.15% responden memilih alternatif jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, kemudian diikuti dengan jawaban “ragu-ragu” sebanyak 76 atau 17.03% responden, dan disusul dengan jawaban “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” masing-masing 12 dan 1 responden. Alternatif ini mengindikasikan layanan kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia telah berkualitas.

Petugas atau pustakawan juga merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan perpustakaan. Performansi perlu dijaga sehingga memberi kesan yang menarik bagi pemustaka. Amrullah Hasbana (2019) menjelaskan, petugas perpustakaan sudah berfomensi dengan rapi dan berpakaian sudah standar. Aspek ini

perlu diperhatikan karena akan memberi kesan tersendiri bagi pemustaka.<sup>79</sup>

Khatib A. Latief (2019) menjelaskan petugas perpustakaan kita tidak memiliki seragam khusus, namun kita berseragam atau berpakaian mengikuti peraturan pemerintah atau aturan yang berlaku umum untuk pegawai pemerintah. Kerapian sangat kita tegaskan teradap pustakawan sehingga dapat menampilkan penampilan yang menarik.<sup>80</sup> Lebih lanjut Labibah (2019) memberikan informasi bahwa tata cara berpakaian pegawai perpustakaan sudah tepat berdasarkan peraturan yang ada. Peraturan berpakaian di antaranya ada baju putih dan batik, termasuk baju tradisional daerah pada hari tertentu. Ia menambahkan tata cara berpakaian sudah diatur sehingga para pustakawan untuk mengikutinya saja dan ini akan menyenangkan mahasiswa sebagai pengguna.<sup>81</sup> Berikut tanggapan mahasiswa terkait kualitas performensi atau kerapian pustakawan dalam melaksanakan tugas.

**Tabel 4.16**  
**Petugas Perpustakaan Berpenampilan Rapi, Menarik, dan Menyenangkan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	60	300	22,19
2	Setuju	4	215	860	63,61
3	Ragu-Ragu	3	55	165	12,20
4	Tidak Setuju	2	12	24	1,78
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,22
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1352</b>	<b>100,00</b>

<sup>79</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>80</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>81</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

Tabel tersebut mengindikasikan bahwa penampilan pustakawan/tenaga perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia telah bagus dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini dibuktikan dimana 215 responden atau 63.61% dan 60 responden atau 22.19% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” bahwa pustakawan berpenampilan rapi, menarik, dan menyenangkan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Sementara sisanya memberi jawaban “ragu-ragu” sebanyak 55 atau 12.20% responden, “tidak setuju” 12 responden atau 1.78%, dan “sangat tidak setuju” 3 orang atau 0.22%. Kerapian penampilan pustakawan menjadi salah satu daya tarik bagi pemustaka atau mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian, dapat dikatakan petugas perpustakaan UIN di Indonesia berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan sudah berada pada katagori bagus/tinggi, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.07.

## **2) Dimensi Reliability (kehandalan) pustakawan UIN di Indonesia**

Pada indikator reliability (kehandalan) terdapat 7 pernyataan yang dinilai terkait dengan layanan perpustakaan. Secara umum, hasil penelitian untuk indikator reliability menunjukkan bahwa nilai persentase rata-rata layanan perpustakaan UIN di Indonesia adalah 77.54%, dan berada pada interval 68,30% - 84,00%. Artinya tingkat reliabilitas pelayanan perpustakaan UIN di Indonesia termasuk dalam katagori tinggi. Penjelasan lebih lanjut terkait dengan indikator reliability layanan perpustakaan UIN di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.17**  
**Jawaban Responden Pada Indikator Reliability Layanan**  
**Perpustakaan UIN di Indonesia**

No.	Butiran Pernyataan	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakinkan dalam menangani permasalahan kebutuhan informasi pengguna	1327	1725	76,92	Tinggi
2	Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat, dan terpercaya	1333	1725	77,27	Tinggi
3	Petugas perpustakaan secara konsisten mampu membimbing dan menuntun pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal	1315	1725	76,23	Tinggi
4	Data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan	1270	1725	73,62	Tinggi
5	Sistem informasi dan website perpustakaan berfungsi dengan baik dan menampilkan data/informasi yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna	1339	1725	77,62	Tinggi
6	Layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1402	1725	81,27	Tinggi
7	Petugas perpustakaan melayani pengguna berdasarkan prosedur (SOP) layanan yang telah ada	1377	1725	79,82	Tinggi
<b>Total</b>		<b>9363</b>	<b>12075</b>	<b>77,54</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai persentase rata-rata tertinggi sebesar 81,27% terkait dengan layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sementara nilai persentase rata-rata terendah adalah 73,62%, yaitu terkait dengan pernyataan "data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan". Penjelasan lebih mendalam terhadap indikator tersebut diuraikan dalam paparan berikut ini.

Khatib A. Latief (2019) kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, menjelaskan kompetensi pustakawan sangat penting dalam menjamin layanan perpustakaan dan sebagian besar pustakawan yang bertugas pada perpustakaan ini sudah memiliki kemampuan yang bagus. Kompetensi pustakawan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa. namun masih terdapat pula sebagian yang belum memiliki kompetensi yang memadai dan itu terus kita tingkatkan.<sup>82</sup>

Amrullah Hasbana (2019) menjelaskan sejauh ini berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa pustakawan di perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah memiliki kompetensi yang baik dan melaksanakan tugas layanan dengan profesional. Namun demikian, kami terus berusaha untuk meningkatkan kompetensi mereka sesuai dengan tuntutan zaman.<sup>83</sup> Informasi hampir sama diperoleh dari penjelasan Labibah (2019) kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bahwa pustakawan kita profesional dalam pelaksanaan tugas dan memiliki kompetensi yang bagus. Kompetensi pustakawan sangat penting dalam pelayanan perpustakaan karena dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan berimplikasi pada kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.<sup>84</sup> Hasil angket menunjukkan bahwa mayoritas responden, 62.40% dan 19.50% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” bahwa petugas perpustakaan UIN di Indonesia memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakin dalam menangani permasalahan kebutuhan informasi mereka pada saat menggunakan layanan perpustakaan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

---

<sup>82</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>83</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>84</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

**Tabel 4.18**  
**Pustakawan Memiliki Kemampuan dan Kompetensi yang Menyakinkan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	52	260	19,59
2	Setuju	4	207	828	62,40
3	Ragu-Ragu	3	68	204	15,37
4	Tidak Setuju	2	17	34	2,56
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,08
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1327</b>	<b>100,00</b>

Disamping itu, kehandalan pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa juga dapat dilihat dari keakuratan dan ketepatan informasi yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas layanan yang diberikan pustakawan pada perpustakaan UIN di Indonesia dapat disebutkan akurat. Artinya setiap informasi yang diberikan pustakawan tepat dan terpercaya, berikut hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa.

**Tabel 4.19**  
**Pustakawan Memberi Informasi Akurat, Tepat, dan Terpercaya**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	47	235	17,63
2	Setuju	4	217	868	65,12
3	Ragu-Ragu	3	68	204	15,30
4	Tidak Setuju	2	13	26	1,95
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1333</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel di 4.19 menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kehandalan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa saat hendak mencari atau meminjamkan buku, bahkan pada saat menggunakan layanan perpustakaan lainnya. Petugas atau pustakawan memberikan informasi yang akurat terhadap koleksi buku yang ingin dipinjamkan. 217 atau 65.12% responden

memberikan jawaban “setuju”, 47 atau 17.63% menjawab “sangat setuju”, 68 atau 15.30% responden memberi jawaban “ragu-ragu”, dan 13 atau 1.95% menjawab “tidak setuju”.

Kualitas layanan perpustakaan juga dilihat dari aspek kehandalan pustakawan dalam bidang membimbing dan menuntun mahasiswa bila ada kesulitan dalam menemukan koleksi buku yang diinginkan. Hasil observasi (2019), petugas perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terlihat memberikan bimbingan kepada mahasiswa pada saat kesulitan menemukan koleksi selanjutnya pemustaka menuntun pencarian koleksi melalui OPAC yang tersedia.<sup>85</sup> Sama halnya dengan petugas perpustakaan pada UIN Ar-Raniry dan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, petugas terlihat aktif memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang kesulitan dalam menemukan koleksi. Berikut ini disajikan hasil angket yang diperoleh dari mahasiswa berkaitan dengan konsistensi petugas perpustakaan dalam membimbing dan menuntun pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan UIN di Indonesia.

**Tabel 4.20**  
**Pustakawan Konsisten Membimbing dan Menuntun Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	48	240	18,25
2	Setuju	4	199	796	60,53
3	Ragu-Ragu	3	84	252	19,16
4	Tidak Setuju	2	13	26	1,98
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,08
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1315</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4.20 menggambarkan bahwa petugas perpustakaan pada UIN di Indonesia mampu melaksanakan tugasnya secara konsisten dalam membimbing dan menuntun pemustaka

---

<sup>85</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

menggunakan layanan perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dimana mayoritas, yaitu 199 responden atau 60,53% memberikan jawaban “setuju” dan 48 responden atau 18,25% menjawab “sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Informasi tersebut dikuatkan juga dengan informasi yang diperoleh dari pustakawan. Siti Maryam (2019) menjelaskan, banyak mahasiswa terkadang kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan, maka pada saat itu kita sebagai pustakawan siap dan langsung membantu mahasiswa dalam proses pencarian koleksi.<sup>86</sup> Pustakawan lain, Ulfah Andayani (2019) juga memberikan penjelasan, bahwa mereka selalu siap memberi bantuan bimbingan kepada mahasiswa ketika kesulitan mencari buku atau kesulitan pada saat peminjaman buku melalui teknologi peminjaman.<sup>87</sup>

Peneliti juga melakukan pendalaman informasi dari pustakawan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Yusrawati (2019) menyatakan banyak mahasiswa yang belum paham tentang proses pencarian koleksi melalui komputer OPAC yang disediakan di perpustakaan. Untuk itu, perlu diberikan penjelasan tentang mekanisme pencarian sehingga mudah menemukannya.<sup>88</sup> Upaya tersebut dibenarkan Arfiandi (2019) bimbingan atau tuntunan kepada mahasiswa yang kesulitan menemukan informasi atau koleksi, terkadang kita antar mahasiswa sampai pada rak buku.<sup>89</sup>

Sri Astuti (2019), pustakawan pada pusat perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menjelaskan bantuan bimbingan diberikan kepada mahasiswa yang kesulitan dalam mencari dan

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan Siti Maryam Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>87</sup>Wawancara dengan Ulfah Andayani Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>88</sup>Wawancara dengan Yusrawati Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

<sup>89</sup>Wawancara dengan Arfiandi Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

menemukan buku, terkadang juga kesulitan saat melakukan peminjaman karena sistem peminjaman dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa melalui MPS (Multi Purpose Station) dan MPK (Multi Purpose Kiosk).<sup>90</sup> Umumnya pustakawan mengakui bahwa memberikan tuntunan kepada mahasiswa saat mereka kesulitan menemukan koleksi yang diperlukan. Demikian informasi terkait kualitas layanan perpustakaan, khususnya kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan bimbingan dan tuntunan kepada mahasiswa pada saat kesulitan memperoleh koleksi atau peminjaman.

Sistem pencarian katalog pada perpustakaan sudah menggunakan OPAC sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan. Layanan ini sangat memudahkan bagi mahasiswa dalam mencari koleksi dengan menelusuri komputer OPAC selanjutnya mengambil buku pada rak yang tersedia. Keakuratan data koleksi di OPAC dengan ketersediaan buku pada rak dapat dilihat pada hasil angket berikut.

**Tabel 4.21**  
**Data OPAC Perpustakaan Akurat dan Sesuai dengan di Rak**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	41	205	16,14
2	Setuju	4	185	740	58,27
3	Ragu-Ragu	3	88	264	20,79
4	Tidak Setuju	2	30	60	4,72
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,08
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1270</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4.21 mengindikasikan bahwa sebagian besar responden (185 atau 58.27% dan 41 atau 16.14%) pengguna layanan

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan Sri Astuti Pustakawan/layanan umum Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia mengakui terhadap keakuratan data OPAC dengan ketersediaan buku pada rak. Dan sangat sedikit (30 atau 4.72% dan 1 atau 0.08%) yang mengatakan kalau data OPAC dengan ketersediaan buku pada rak tidak sesuai. Sementara sisanya 30 responden atau 4.72% menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan tersebut.

Kehandalan layanan perpustakaan UIN di Indonesia juga diteliti dari aspek keakuratan dan kepercayaan sistem informasi dan website perpustakaan dalam menampilkan data/informasi. Berikut hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa.

**Tabel 4.22**  
**Sistem Informasi dan Website Perpustakaan berfungsi dengan Baik**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	53	265	19,79
2	Setuju	4	211	844	63,03
3	Ragu-Ragu	3	69	207	15,46
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,64
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1339</b>	<b>100,00</b>

Data tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden (211 atau 63.03% dan 53 atau 19.79%) memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju. Informasi ini mengindikasikan sistem informasi perpustakaan dan website yang digunakan berfungsi dengan baik. Sistem informasi pada perpustakaan disebarkan melalui website perpustakaan.

Kehandalan layanan perpustakaan UIN di Indonesia juga dilihat dari aspek waktu buka layanan. Semua pusat perpustakaan yang diobservasi dalam penelitian ini telah melakukan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Perpustakaan buka tepat

waktu, hal ini mengindikasikan kehandalan dari aspek waktu sudah cukup efektif. Berikut hasil angket yang diperoleh.

**Tabel 4.23**  
**Layanan Perpustakaan Buka Sesuai dengan Jadwal**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	91	455	32,45
2	Setuju	4	202	808	57,63
3	Ragu-Ragu	3	38	114	8,13
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,57
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,21
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1402</b>	<b>100,00</b>

Data tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa 202 atau 57.63% dan 91 atau 32.45% responden menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan layanan perpustakaan UIN Indonesia sesuai dengan jam kerja. Aspek ini juga mengindikasikan kehandalan waktu buka atau waktu layanan yang diberikan sudah efektif. Meskipun demikian, ada juga responden yang menyatakan bahwa 38 orang “ragu-ragu”, 11 dan 3 orang, masing-masing menyatakan “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” kalau perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kehandalan dari aspek waktu penting untuk diperhatikan karena terkait dengan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi.

Anwar Syamsuddin (2019) menjelaskan, aspek waktu penting untuk dijaga karena layanan perpustakaan terkait dengan kebutuhan orang banyak. Layanan perpustakaan buka tepat waktu.<sup>91</sup> Arfiandi (2019) juga menjelaskan bahwa layanan perpustakaan selalu dilakukan tepat waktu sesuai dengan jam kerja dan juga layanan pada malam hari sebagaimana telah diatur.<sup>92</sup> Widiyas Tuti Kartini

<sup>91</sup>Wawancara dengan Anwar Syamsuddin Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 19 Juli 2019.

<sup>92</sup>Wawancara dengan Arfiandi Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

(2019) menambahkan bahwa pengaturan waktu layanan sudah sangat bagus dan layanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.<sup>93</sup>

Informasi tersebut menunjukkan waktu layanan perpustakaan UIN di Indonesia sudah bagus, dengan indikator waktu layanan perpustakaan dilakukan sesuai jadwal. Hal ini juga mengindikasikan layanan perpustakaan sudah efektif dilihat dari kehandalan waktu layanan.

Upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia, prosedur layanan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, semua jenis layanan yang dilakukan berdasarkan SOP dan tidak dibenarkan melanggar SOP. Berikut hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa.

**Tabel 4.24**  
**Petugas Perpustakaan Melayani Pemustaka Sesuai dengan SOP**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	69	345	25,05
2	Setuju	4	214	856	62,16
3	Ragu-Ragu	3	52	156	11,33
4	Tidak Setuju	2	10	20	1,45
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1377</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 4.24 diperoleh jawaban bahwa, mayoritas responden (214 atau 62.16% dan 69 atau 25.05%) menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” bahwa petugas perpustakaan pada UIN di Indonesia memberikan layanan kepada pemustaka sesuai dengan SOP. Sementara 52 atau 11.33% responden menyatakan “ragu-ragu” terkait petugas perpustakaan UIN di Indonesia melayani pemustaka sesuai SOP. Sedangkan sisanya 10 atau 1.45% menyatakan “tidak setuju” kalau petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka sesuai dengan SOP.

---

<sup>93</sup>Wawancara dengan Widias Tuti Kartini Pustakawan/layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 16 Agustus 2019.

### 3) Responsiveness (daya tanggap) pustakawan UIN di Indonesia

Responsiveness (daya Tanggap) merupakan ketanggapan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Untuk indikator responsiveness terdapat 6 aspek yang nilai. Berdasarkan hasil sebaran angket kepada responden diperoleh nilai persentase rata-rata untuk aspek responsiveness adalah sebesar 73,33% dengan interval 68,30% - 84,30%. Hal tersebut menandakan bahwa petugas perpustakaan pada perpustakaan UIN di Indonesia memiliki daya tanggap yang “tinggi” dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka. Hasil untuk indikator responsiveness dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.25**  
**Jawaban Responden Pada Indikator Responsiveness Layanan Perpustakaan**

No	Butiran Pernyataan (BP)	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Petugas perpustakaan selalu bersedia memberi bantuan bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat	1314	1725	76,17	Tinggi
2	Petugas perpustakaan memahami dan merespon kebutuhan informasi pengguna dengan cepat	1307	1725	75,76	Tinggi
3	Petugas perpustakaan selalu memberikan perhatian secara serius terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pengguna	1235	1725	71,59	Tinggi
4	Petugas perpustakaan merespon dengan cepat setiap saran dan kritikan yang disampaikan pengguna	1235	1725	71,59	Tinggi
5	Petugas perpustakaan selalu berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna secara cepat dan tepat	1269	1725	73,56	Tinggi
6	Petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati	1230	1725	71,30	Tinggi
<b>Total</b>		<b>7590</b>	<b>10350</b>	<b>73,33</b>	<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 4.25, diperoleh hasil bahwa rata-rata persentase tertinggi berada pada aspek bahwa petugas perpustakaan selalu bersedia bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat dengan nilai 76,17%, dan yang rata-rata persentase terendah berada pada aspek “petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati” dengan nilai 71,30%. Pendeskripsian lebih mendalam untuk aspek-aspek yang terdapat pada indikator responsiveness akan diuraikan dalam paparan berikut.

**Tabel 4.26**  
**Petugas Perpustakaan Memberi Bantuan Bimbingan dan Penelusuran Informasi**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	50	250	19,03
2	Setuju	4	201	804	61,19
3	Ragu-Ragu	3	74	222	16,89
4	Tidak Setuju	2	18	36	2,74
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1314</b>	<b>100,00</b>

Tabel di atas jelas menunjukkan bahwa mayoritas responden (201 atau 61.19% dan 50 atau 19.03%) menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” bahwa mereka selalu mendapat bantuan bimbingan dan penelusuran informasi dari petugas perpustakaan pada saat menggunakan perpustakaan. Sementara sisanya, 74 atau 16.89% “ragu-ragu, 18 atau 2.74 dan 2 atau 0.15% menyatakan “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut.

Lebih lanjut, petugas perpustakaan juga memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pemustaka. Respon tersebut sangat tergantung pada kebutuhan mahasiswa, terkadang sebagian mahasiswa membutuhkan informasi tentang keberadaan koleksi atau butuh informasi saja, maka pustakanan memberikan layanan tersebut dengan kebutuhan mahasiswa. Hasil

terkait respon pemustaka terhadap kecepatan petugas perpustakaan dalam memahami dan merespon kebutuhan informasi pemustaka dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.27**  
**Petugas Perpustakaan Memahami dan Merespon Kebutuhan Informasi Pemustaka dengan Cepat**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	38	190	14,54
2	Setuju	4	218	872	66,72
3	Ragu-Ragu	3	69	207	15,84
4	Tidak Setuju	2	18	36	2,75
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1307</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui angket, sebagian besar responden memilih jawaban “setuju” 218 atau 66.72% responden. Hal menandakan bahwa petugas perpustakaan UIN di Indonesia memiliki daya tanggap yang bagus dan baik dalam memberikan layanan perpustakaan.

Selanjutnya kualitas layanan perpustakaan diteliti juga dari aspek kesungguhan dan keseriusan pustakawan dalam memberikan perhatian terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pemustaka pada saat mengguna perpustakaan. Hasil terkait hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.28**  
**Petugas Perpustakaan Memberikan Perhatian terhadap Keluhan, Kritikan, Saran, dan Kesulitan yang disampaikan Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	34	170	13,77
2	Setuju	4	164	656	53,12
3	Ragu-Ragu	3	119	357	28,91
4	Tidak Setuju	2	24	48	3,89
5	Sangat Tidak	1	4	4	0,32
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1235</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4.28 mendeskripsikan bahwa keseriusan petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kritikan, saran dan keluhan, kritikan, saran, dan kesulitan yang disampaikan pemustaka, 53.12% dan 13.77% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju”, 28.91 responden menjawab “ragu-ragu”, 3.89% responden menjawab “tidak setuju”, dan 0.325 responden menjawab “sangat tidak setuju”. Berdasarkan informasi ini, kualitas layanan perpustakaan ditinjau dari segi kesungguhan dan keseriusan pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sudah bagus.

Kualitas layanan perpustakaan juga dilihat dari aspek daya tanggap pustakawan dalam merespon saran dan kritikan yang disampaikan mahasiswa. Berikut hasil angket yang disampaikan kepada mahasiswa.

**Tabel 4.29**  
**Pustakawan Merespon dengan Cepat Setiap Saran dan Kritikan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	34	170	13,77
2	Setuju	4	159	636	51,50
3	Ragu-Ragu	3	130	390	31,58
4	Tidak Setuju	2	17	34	2,75
5	Sangat Tidak	1	5	5	0,40
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1235</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas, pustakawan memberikan respon secara cepat terhadap keluhan, saran, dan kritikan yang disampaikan oleh mahasiswa sebagai pemustaka inti pada pusat layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Hal ini dibuktikan bahwa sebesar 51.50% dan 13.77% responden memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju”. Dengan demikian, pada aspek ini memiliki makna bahwa

pustakawan merespon secara cepat terhadap saran dan kritikan yang berasal dari mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.

Pustakawan juga memiliki daya tanggap yang bagus dalam bidang penyelesaian masalah yang dihadapi mahasiswa sebagai pemustaka. Petugas/pustakawan menyelesaikan masalah dengan profesional. Namun jika masalah tersebut tidak bisa diselesaikan maka akan dilimpahkan kepada kepala pusat perpustakaan. Berikut informasi yang diperoleh dari angket terkait dengan usaha pustakawan menyelesaikan persoalan yang dihadapi mahasiswa.

**Tabel 4.30**  
**Pustakawan Menyelesaikan Persoalan yang dihadapi Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	35	175	13,79
2	Setuju	4	184	736	58,00
3	Ragu-Ragu	3	109	327	25,77
4	Tidak Setuju	2	14	28	2,21
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,24
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1269</b>	<b>100,00</b>

Pustakawan berupaya menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi mahasiswa terkait dengan layanan perpustakaan secara profesional. 58.00% dan 13.79% responden memberi jawaban “setuju” dan “sangat setuju” bahwa pustakawan berusaha mencari alternatif jalan penyelesaian terhadap persoalan yang dihadapi mahasiswa terkait pelayanan perpustakaan. Aspek ini mengindikasikan pustakawan memiliki kualitas daya tanggap yang bagus dalam memberikan layanan perpustakaan.

Upaya memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa jika tidak tuntas pada saat itu, maka diagendakan untuk dilakukan pertemuan dan memberikan penjelasan sampai tuntas atau sampai permasalahan tersebut selesai.

Hal tersebut sebagaimana informasi yang diperoleh dari mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.25**  
**Pustakawan Menanggapi Keinginan Pemustaka Sesuai Kesepakatan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	47	235	17,80
2	Setuju	4	205	820	62,12
3	Ragu-Ragu	3	80	240	18,18
4	Tidak Setuju	2	12	24	1,82
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,08
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1320</b>	<b>100,00</b>

Sebagian besar responden, 62.12% dan 17.80% memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju” pustakawan menanggapi keinginan mahasiswa sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Langkah tersebut dilakukan agar semua masalah yang dihadapi mahasiswa dalam kaitan pelayanan perpustakaan dapat diselesaikan. Informasi yang diperoleh dari mahasiswa menunjukkan pustakawan yang bertugas pada Pusat perpustakaan UIN di Indonesia memiliki daya tanggap yang bagus dalam menanggapi keinginan mahasiswa.

Ngadiman (2019), menjelaskan bahwa kualitas layanan penting harus dijaga. Ia menambahkan hal tersebut bagian dari upaya yang dilakukan untuk peningkatan layanan dan kualitas layanan perpustakaan, sebagai pustakawan profesional tentu harus memiliki daya ketanggapan yang cepat saat mahasiswa membutuhkan informasi.<sup>94</sup> Lebih lanjut, Yusrawati (2019) menjelaskan bila ada mahasiswa yang membutuhkan bantuan pustakawan selalu siap untuk membantu mereka, bahkan kita juga membantu mahasiswa dalam menemukan koleksi buku yang

---

<sup>94</sup>Wawancara dengan Ngadiman, Pustakawan bidang layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

diinginkan. Ia menambahkan terkadang sebagian mahasiswa segan bertanya dan kita perhatikan gerak-geriknya dalam mencari koleksi. Kemudian kita sapa mahasiswa tersebut dan kita tanya sedang cari koleksi apa ke mereka?<sup>95</sup>

Priyo Supriyadi (2019) memberikan informasi hampir sama bahwa kebutuhan mahasiswa merupakan fokus utama dalam memberikan layanan perpustakaan. Setiap pustakawan harus mengetahui kebutuhan mahasiswa sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Ia menambahkan ketanggapan salah satu unsur penting dalam memberikan layanan dan kata sangat merespon terhadap kebutuhan mahasiswa.<sup>96</sup>

Informasi tersebut sejalan dengan hasil observasi (2019) terhadap tiga pusat layanan perpustakaan UIN di Indonesia, bahwa responsif atau daya tanggap pustakawan terhadap kebutuhan informasi mahasiswa sangat tinggi. Pustakawan merespon secara cepat terhadap keluhan mahasiswa dalam mencari informasi dan koleksi di perpustakaan. Pustakawan lain juga terlihat sedang membantu mahasiswa dalam menemukan buku pada rak yang tersedia. Sementara pustakawan sebagian lain juga terlihat melayani mahasiswa dengan keramahan.<sup>97</sup>

#### **4) Dimensi assurance (jaminan) perpustakaan UIN di Indonesia**

Jaminan merupakan salah satu indikator yang juga harus menjadi perhatian pengelola perpustakaan dalam memberi layanan di perpustakaan. Perpustakaan disebutkan berkualitas jika memberikan jaminan bahwa perpustakaan memiliki petugas atau

---

<sup>95</sup>Wawancara dengan Yusrawati Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

<sup>96</sup>Wawancara dengan Priyo Supriyadi Pustakawan/IT Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>97</sup>Hasil Observasi terhadap layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

pustakawan yang mampu membimbing dan menuntun pemustaka dalam mengguna menggunakan layanan perpustakaan.

Hasil penelitian untuk indikator jaminan (assurance) diperoleh nilai persentase rata-rata sebesar 77,00%, dan berada pada range 68,30% - 84,30%. Dengan demikian, jaminan tentang kemampuan pustakawan dalam membimbing dan menuntun pemustaka menggunakan perpustakaan tidak perlu diragukan serta jaminan terhadap fasilitas yang terdapat di perpustakaan sudah berada pada kategori “tinggi”. Jaminan tersebut tentunya menjadi bagian penting dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang berkualitas. Hasil lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.26**  
**Jawaban Responden pada Indikator Assurance (Jaminan)**

No.	Butiran Pernyataan (BP)	Hasil Skor	Hasil Ideal	%	Kriteria
1	Pengguna memiliki keyakinan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk membimbing dan menuntun mereka menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources	1339	1725	77,62	Tinggi
2	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna menemukan koleksi/informasi yang diperlukan	1311	1725	76,00	Tinggi
3	Petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai	1318	1725	76,40	Tinggi
4	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan	1307	1725	75,76	Tinggi
5	Petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan	1367	1725	79,24	Tinggi
<b>Total</b>		<b>6642</b>	<b>8625</b>	<b>77,00</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel 4.26 menunjukkan bahwa rata-rata persentase tertinggi adalah terkait dengan butiran pernyataan “petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan” dengan nilai 79,24%. Sedangkan yang terendah berada pada aspek “petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan” dengan nilai 75,76%. Penjelasan lebih rinci untuk aspek-aspek yang terdapat pada indikator assurance diuraikan sebagai berikut.

Amrullah Hasbana (2019) memberi jaminan bahwa petugas perpustakaan di lembaga yang dipimpinnya memiliki kemampuan dalam membimbing dan menuntun pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Namun demikian, lembaga kami terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan lagi kemampuan dan kompetensi mereka.<sup>98</sup> Lebih lanjut Khatib A. Latief (2019) menyampaikan bahwa kemampuan atau kompetensi pustakawan merupakan suatu jaminan terhadap layanan perpustakaan yang berkualitas. Ia menambahkan, pustakawan pada dasarnya sudah berkompeten, namun perlu didukung pengembangan kemampuannya sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas.<sup>99</sup> Sementara, Labibah (2019) secara keseluruhan kemampuan pustakawan saat ini menjamin terhadap kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan tersebut, mampu memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa.<sup>100</sup> Informasi tersebut didukung dengan hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa berikut ini.

---

<sup>98</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>99</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

<sup>100</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

**Tabel 4.27**  
**Kemampuan Petugas Perpustakaan dalam Membimbing dan Menuntun Menggunakan OPAC dan e-Resources**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	47	235	17,55
2	Setuju	4	219	876	65,42
3	Ragu-Ragu	3	70	210	15,68
4	Tidak Setuju	2	9	18	1,34
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1339</b>	<b>100,00</b>

Hasil angket tersebut menunjukkan mayoritas responden, yaitu 65.42% dan 17.55% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” terhadap pernyataan bahwa pustakawan memiliki keyakinan terhadap kemampuan pustakawan dalam membimbing dan menuntun mahasiswa menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources. Sementara sisanya, 70 responden atau 15.68% menjawab “ragu-ragu”, dan hanya 9 responden atau 1.34% yang menyatakan “tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut.

Lebih lanjut, jaminan layanan perpuastakaan yang berkualitas juga dilihat dari aspek kesediaan pustakawan memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Terkait dengan hal tersebut dapat dilihat dari hasil angket berikut ini.

**Tabel 4.28**  
**Pustakawan bersedia Membantu Pemustaka Menemukan Koleksi/Informasi**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	36	180	13,73
2	Setuju	4	218	872	66,51
3	Ragu-Ragu	3	77	231	17,62
4	Tidak Setuju	2	14	28	2,14
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1311</b>	<b>100,00</b>

Petugas perpustakaan memberikan jaminan kenyamanan kepada mahasiswa dalam menemukan informasi dengan cara

membantu menemukan koleksi yang dibutuhkan. 66.51% dan 13.73% responden memilih jawaban alternatif “setuju” dan “sangat setuju. Hasil angket ini menguatkan bahwa untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia didukung dengan kesediaan pustakawan membantu mahasiswa untuk menelusuri dan menemukan koleksi yang dibutuhkan.

Petugas perpustakaan UIN di Indonesia juga memberikan penjelasan kepada mahasiswa terkait fasilitas yang tersedia dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai. Hasil observasi (2019) mendapati bahwa pustakawan memberikan penjelasan kepada mahasiswa terkait koleksi, fasilitas perpustakaan, dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan terang.<sup>101</sup> Data sebaran angket juga menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memberikan informasi terkait dengan fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai kepada pemustaka. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah, dimana mayoritas 221 dan 41 responden menyatakan “setuju” dan “sangat setuju”, 66 responden “ragu-ragu”, 14 responden “tidak setuju”, dan 3 orang “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.29**  
**Informasi tentang Fasilitas dan SOP Layanan Perpustakaan disampaikan secara Jelas dan Memadai**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	41	205	15,55
2	Setuju	4	221	884	67,07
3	Ragu-Ragu	3	66	198	15,02
4	Tidak Setuju	2	14	28	2,12
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,23
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1318</b>	<b>100,00</b>

---

<sup>101</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli S/d 16 Agustus 2019.

Selanjutnya, terkait dengan kecakapan dan pemahaman petugas perpustakaan terhadap sumber literature yang terdapat di perpustakaan. Amrullah Hasbana (2019) mengatakan bahwa sebagian besar pustakawan memiliki kecakapan yang bagus dalam melaksanakan tugasnya.<sup>102</sup> Penjelasan hampir sama disampaikan Khatib A. Latief (2019) bahwa pemahaman pustakawan terhadap koleksi perpustakaan sudah baik, artinya sebagian pustakawan sudah memiliki kecakapan yang bagus dalam memberikan penjelasan kepada mahasiswa.<sup>103</sup>

Sementara Labibah (2019) menjelaskan semua pustakawan sudah profesional, mereka memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus terhadap fasilitas dan sumber literatur. Namun demikian, terkadang perlu juga kita lakukan pembinaan berupa briefing dan duduk bermusyawarah untuk mendalami pemahaman pustakawan terhadap literatur.<sup>104</sup> Informasi ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literasi. Hal ini didukung dengan hasil angket yang diperoleh dari mahasiswa.

**Tabel 4.30**  
**Petugas Perpustakaan Memiliki Kecakapan dan Pemahaman yang Bagus tentang Sumber Literatur**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	39	195	14,92
2	Setuju	4	209	836	63,96
3	Ragu-Ragu	3	82	246	18,82
4	Tidak Setuju	2	15	30	2,30
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1307</b>	<b>100,00</b>

<sup>102</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>103</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>104</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

Tabel 4.30 memperlihatkan hasil bahwa mayoritas responden, yaitu 209 atau 63.96% dan 39 atau 14.92% memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju” bahwa petugas perpustakaan UIN di Indonesia memiliki kecapakan dan pemahaman yang bagus terkait sumber literatur pada perpustakaan. Kecapakan pustakawan dalam aspek ini merupakan salah satu indikator kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, agar layanan perpustakaan dapat terus meningkat perlu dilakukan pengembangan pemahaman pustakawan terkait sumber literatur ini.

Kenyamanan salah satu unsur penting yang dibutuhkan pemustaka pada saat berkunjung ke perpustakaan. Kenyamanan yang diberikan berimplikasi pada kualitas dan motivasi mahasiswa untuk berkunjung ke pusat perpustakaan pada masing-masing perguruan tinggi. Siti Maryam (2019) menjelaskan situasi perpustakaan yang nyaman dan aman sehingga sangat mendukung untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan.<sup>105</sup>

Yusrawati (2019) secara keseluruhan keadaan ruang baca dan sirkulasi cukup nyaman untuk melayani pengguna perpustakaan dan keamanan diluar pun cukup aman sehingga memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa dalam menggunakan jasa perpustakaan.<sup>106</sup> Penjelasan hampir sama juga disampaikan Ngadiman (2019) bahwa situasi perpustakaan sangat nyaman dan untuk membangun iklim yang mendukung perpustakaan sudah full AC.<sup>107</sup> Sementara itu, hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa dapat dilihat sebagai berikut.

---

<sup>105</sup>Wawancara dengan Siti Maryam Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>106</sup>Wawancara dengan Yusrawati Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

<sup>107</sup>Wawancara dengan Ngadiman Pustakawan/layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 15 Agustus 2019.

**Tabel 4.31**  
**Petugas Perpustakaan Menjamin Keyamanan dan Keamanan**  
**Pemustaka selama menggunakan Layanan Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	59	295	21,58
2	Setuju	4	225	900	65,84
3	Ragu-Ragu	3	50	150	10,97
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,61
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1367</b>	<b>100,00</b>

Tabel di atas menunjukkan 225 atau 65.84% dan 59 atau 21.58% responden memberikan jawaban “setuju” dan “sangat setuju” terhadap jaminan kenyamanan dan keamanan menggunakan layanan perpustakaan oleh petugas perpustakaan. Hal ini bermakna bahwa layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia sudah memberikan kenyamanan dan keamanan kepada mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan. Kenyamanan tersebut dilakukan dengan mengatur dan pengelolaan fasilitas yang ada dalam perpustakaan dengan benar. Perpustakaan juga diberikan fasilitas full AC bertujuan untuk mengembangkan iklim yang mendukung kenyamanan pemustaka.

#### **5) Dimensi empathy (empati) Petugas Perpustakaan UIN di Indonesia**

Empati diartikan dengan rasi iba dan berkeinginan kuat untuk membantu. Layanan perpustakaan yang berkualitas dibarengi dengan sikap empati dari pustakawan terhadap mahasiswa sebagai pengguna. Empati yang dimaksudkan dalam kajian ini berupa sikap atau rasa ingin membantu yang terbentuk atau dimiliki oleh setiap pustakawan sehingga ketika melihat mahasiswa kesulitan atau meminta bantuan untuk menemukan koleksi pustakawan dengan segera membantunya untuk memperoleh koleksi atau informasi yang dibutuhkan.

Pada indikator empati terdapat 5 aspek yang menjadi penilaian pada layanan perpustakaan UIN di Indonesia. Hasil keseluruhan terhadap indikator empati diperoleh rata-rata persentase dengan nilai sebesar 76,67% dengan interval 68,30% - 84,30%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk indikator empati yang dipertunjukkan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka berada kategori “tinggi”. Hasil keseluruhan untuk indikator empati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.32**  
**Jawaban Responden pada Indikator Empathy Pustakawan**  
**Perpustakaan UIN**

No.	Butiran Pernyataan	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi pengguna secara adil dan tanpa deskriminasi	1352	1725	78,37	Tinggi
2	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar	1250	1725	72,46	Tinggi
3	Petugas perpustakaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pengguna	1333	1725	77,27	Tinggi
4	Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna	1363	1725	79,01	Tinggi
5	Petugas perpustakaan peduli dan perhatian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pada saat menggunakan layanan perpustakaan	1315	1725	76,23	Tinggi
<b>Total</b>		<b>6613</b>	<b>8625</b>	<b>76,67</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel di atas memperlihatkan bahwa rata-rata persentase tertinggi adalah terkait dengan butiran pernyataan “Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna” dengan nilai 79,01%. Sedangkan aspek yang terendah terkait dengan pernyataan “Petugas perpustakaan melayani

pengguna dengan perasaan haru dan sabar” dengan nilai 72,46%. Penjelasan lebih dalam untuk aspek-aspek yang terdapat pada indikator empati diuraikan sebagai berikut.

Hasil observasi (2019) sebagian besar petugas perpustakaan memperlakukan mahasiswa dengan sama dan adil. Sikap empati juga terlihat pada saat mahasiswa mengeluh atau ingin mencari informasi dan pustakawan membantunya dengan senger. Hal ini dikuatkan dengan hasil angket yang diberikan kepada mahasiswa, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.33**  
**Petugas Perpustakaan Memberikan Perhatian terhadap Kebutuhan Informasi Pemustaka secara adil dan tanpa deskriminasi**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	57	285	21,08
2	Setuju	4	213	852	63,02
3	Ragu-Ragu	3	65	195	14,42
4	Tidak Setuju	2	10	20	1,48
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1352</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data hasil angket tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 213 atau 63.02% dan 57 atau 21.08% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” petugas perpustakaan UIN di Indonesia memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi pemustaka secara adil dan tanpa deskriminasi. Selanjutnya, 65 responden atau 14.42% menyatakan “ragu-ragu”, kemudian 20 responden atau 1.48% menyatakan “tidak setuju” terhadap pernyataan tersebut.

Salah satu sikap yang sangat penting dimiliki petugas perpustakaan adalah sabar dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan mahasiswa dan terkadang banyak masalah-masalah yang harus diselesaikan serta sabar dalam menghadapi mahasiswa. Berikut informasi yang diperoleh dari mahasiswa terkait

dengan sikap haru dan sikap sabar yang ditunjukkan petugas perpustakaan UIN di Indonesia pada saat melayani pemustaka.

**Tabel 4.34**  
**Pustakawan Melayani Pemustaka dengan Perasaan Haru dan Sabar**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	39	195	15,60
2	Setuju	4	168	672	53,76
3	Ragu-Ragu	3	112	336	26,88
4	Tidak Setuju	2	21	42	3,36
5	Sangat Tidak	1	5	5	0,40
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1250</b>	<b>100,00</b>

Sikap haru dan sabar yang dimiliki pustakawan dalam melayani mahasiswa berpengaruh pada semangat mahasiswa dalam mengunjungi dan menggunakan jasa perpustakaan. Hasil angket membuktikan 53.76% dan 15.60% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju” bahwa petugas memiliki sikap haru dan sabar dalam memberikan layanan perpustakaan.

Selanjutnya pustakawan juga harus bersikap ramah, sopan, dan mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas terhadap mahasiswa pada saat melayani sehingga dengan sikap yang ditunjukkan tersebut berpengaruh pada minat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Berikut hasil angket yang diperoleh dari mahasiswa terkait dengan hal tersebut.

**Tabel 4.35**  
**Petugas Perpustakaan secara Konsisten bersikap Ramah dan Sopan serta Mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	51	255	19,13
2	Setuju	4	218	872	65,42
3	Ragu-Ragu	3	56	168	12,60
4	Tidak Setuju	2	18	36	2,70
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1333</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4.35 menunjukkan bahwa petugas perpustakaan UIN di Indonesia bersikap ramah, sopan, dan mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari hasil angket yang diperoleh dari mahasiswa, dimana 218 responden atau 62.42% dan 51 responden 19.13% menyatakan “setuju”, dan “sangat setuju” bahwa petugas perpustakaan bersikap ramah, sopan, dan berkomunikasi secara baik dan jelas pada saat melayani mahasiswa. Sedangkan 56 responden atau 12.60% menyatakan ragu-ragu, 18 responden atau 2.7% menyatakan tidak setuju, dan 2 responden atau 0,15% menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Kualitas layanan perpustakaan juga dilihat dari aspek kesesuaian layanan yang diberikan dengan kebutuhan informasi yang diinginkan mahasiswa. Ketepatan informasi adalah bagian dari kualitas layanan yang harus diperhatikan petugas perpustakaan pada saat melayani pemustaka. Untuk mendalami terkait ketepatan informasi yang diberikan dengan kebutuhan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.36**  
**Petugas Perpustakaan Memberikan Layanan sesuai dengan**  
**Kebutuhan Informasi Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	54	270	19,81
2	Setuju	4	233	932	68,38
3	Ragu-Ragu	3	48	144	10,56
4	Tidak Setuju	2	7	14	1,03
5	Sangat Tidak	1	3	3	0,22
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1363</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan informasi hasil angket pada tabel tersebut di atas diperoleh hasil bahwa 233 responden atau 68.38% menyatakan setuju, 54 responden atau 19.81% menjawab sangat setuju. Sementara 48 responden atau 10.56% menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 7 dan

3 responden atau 1.03% dan 0.22% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Keakuratan dalam memberikan informasi, baik informasi koleksi maupun informasi lain yang terkait dengan layanan perpustakaan penting diperhatikan karena hal terkait dengan kualitas informasi dan layanan yang diberikan.

Layanan perpustakaan yang berkualitas juga dikaji dari aspek sikap kepedulian petugas perpustakaan terhadap mahasiswa dalam menghadapi permasalahan saat mengunjungi perpustakaan. Kepedulian dan perhatian adalah bagian dari empati pustakawan kepada mahasiswa sebagai pemustaka untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pemustaka. Untuk melihat sikap peduli dan perhatian pustakawan terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa berikut dapat dilihat pada hasil angket berikut ini.

**Tabel 4.37**  
**Pustakawan Peduli dan Perhatian dengan Permasalahan Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	49	245	18,63
2	Setuju	4	197	788	59,92
3	Ragu-Ragu	3	86	258	19,62
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,67
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1315</b>	<b>100,00</b>

Kualitas layanan perpustakaan UIN di Indonesia dilihat dari aspek sikap empati berupa sikap peduli dan perhatian pustakawan terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa adalah sebagian besar atau 59.92% responden menjawab setuju, 18.63% menyatakan “sangat setuju, 19.62% ragu-ragu, dan 1.67% dan 0.15% mengatakan bahwa mereka “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan pernyataan tersebut.

## 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Belajar Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam pelayanan perpustakaan pada UIN di Indonesia. Yulia Nurendah merujuk pada Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu; (1) Kualitas produk, (2) Kualitas pelayanan, (3) Emosional, (4) Harga, dan (5) Biaya.<sup>108</sup> Demikian pengukuran kepuasan secara teoritis. Sedangkan pengukuran kepuasan belajar mahasiswa yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan 11 butir pernyataan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai persentase rata-rata untuk variable kepuasan mahasiswa adalah 76.91%, dengan interval 68,30% - 84,30%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan UIN di Indonesia berada pada katagori “tinggi”. Hasil keseluruhan variable kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.38**  
**Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Mahasiswa**

No.	Butiran Pernyataan (BP)	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
1	Saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan	1454	1725	84,28	<b>Puas</b>
2	Saya puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki perpustakaan (meja, kursi, perabot, loker, parkir, ruang diskusi, dll)	1380	1725	80,00	<b>Puas</b>
3	Saya puas dengan fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet yang tersedia di perpustakaan (komputer penelusuran e-resources, wifi/hotspot, komputer OPAC, dll)	1261	1725	73,10	<b>Puas</b>

---

<sup>108</sup>Yulia Nurendah. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. Vol. 1 No. 1, 2013, hlm. 93-112.

No.	Butiran Pernyataan (BP)	Skor Hasil	Skor Ideal	%	Kriteria
4	Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan	1246	1725	72,23	<b>Puas</b>
5	Saya puas dengan sistem informasi perpustakaan	1329	1725	77,04	<b>Puas</b>
6	Saya puas dengan jam layanan perpustakaan	1352	1725	78,37	<b>Puas</b>
7	Saya puas dengan kompetensi dan profesionalisme petugas perpustakaan dalam melayani pengguna	1324	1725	76,75	<b>Puas</b>
8	Saya puas dengan kemampuan komunikasi petugas perpustakaan pada saat memberikan layanan bimbingan atau informasi kepada pengguna	1308	1725	75,82	<b>Puas</b>
9	Saya puas dengan petugas perpustakaan yang selalu tanggap dan cepat merespon setiap keluhan, kritikan dan saran yang disampaikan pengguna	1264	1725	73,27	<b>Puas</b>
10	Saya puas dengan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan	1350	1725	78,26	<b>Puas</b>
11	Saya puas dengan kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun yang ditunjukkan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna	1326	1725	76,86	<b>Puas</b>
<b>Total</b>		<b>14594</b>	<b>18975</b>	<b>76,91</b>	<b>Puas</b>

Tabel 4.38 menunjukkan dari 11 butir pernyataan yang ditanyakan kepada 345 responden yang menggunakan Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry, UIN Syarif, dan UIN Sunan Kalijaga diperoleh hasil bahwa butir pernyataan yang mendapat nilai persentase rata-rata tertinggi (84,28%) adalah butir pernyataan no. 1, yaitu “saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan

pencahayaan ruangan perpustakaan”. Sementara nilai terendah adalah 72,23%, dengan pernyataan “Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan”. Pendeskripsian untuk masing-masing pernyataan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut.

Hasil angket yang diperoleh terkait tampilan gedung, desain ruang dan pencahayaan ruang perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.39**  
**Puas dengan Tampilan Gedung, Desain Ruang dan Pencahayaan Perpustakaan UIN di Indonesia**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	120	600	41,27
2	Setuju	4	188	752	51,72
3	Ragu-Ragu	3	28	84	5,78
4	Tidak Setuju	2	9	18	1,24
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1454</b>	<b>100,00</b>

Data angket tersebut, 188 atau 51.72% dan 120 atau 41.27% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju”. Artinya desain gedung, ruangam dan pencahayaan ruang perpustakaan UIN di Indonesia sudah bagus dan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama. Sisanya 28 atau 5.78% responden menjawab “ragu-ragu”, 18 atau 1.24% menjawab “tidak setuju”, dan 0 atau 0.00% menjawab “tidak setuju”.

Sementara itu, kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan UIN di Indonesia diperoleh jawaban sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.40**  
**Puas dengan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Perpustakaan UIN di Indonesia**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	85	425	30,80
2	Setuju	4	194	776	56,23
3	Ragu-Ragu	3	48	144	10,43
4	Tidak Setuju	2	17	34	2,46
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1380</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4.40 menunjukkan mayoritas responden, yaitu 194 atau 56.23% dan 85 atau 30.80% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju” dengan kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pemustaka puas dengan sarana dan prasarana yang terdapat pada perpustakaan UIN di Indonesia. Sedangkan sangat sedikit dari pemustaka yang kurang puas terhadap kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan UIN.

Selain sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas berbasis teknologi informasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia saat ini sudah dilengkapi dengan teknologi informasi perpustakaan, tabel berikut ini memberikan gambaran tentang kepuasan pemustaka terhadap fasilitas TIK di perpustakaan UIN di Indonesia.

**Tabel 4.41**  
**Puas dengan Fasilitas Teknologi Informasi Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	53	265	21,02
2	Setuju	4	166	664	52,66
3	Ragu-Ragu	3	88	264	20,94
4	Tidak Setuju	2	30	60	4,76
5	Sangat Tidak	1	8	8	0,63
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1261</b>	<b>100,00</b>

Hasil angket tertera pada tabel 4.41 menunjukkan bahwa sebagian besar, yaitu 166 responden atau 52.66 % dan 53 responden 21.02% menyatakan “setuju” dan “sangat setuju”, 88 responden atau 20.94% menjawab “ragu-ragu”, 30 responden atau 4.76% menyatakan “tidak setuju”, dan 8 atau 0.63% menjawab “sangat tidak setuju”. Informasi ini mengindikasikan, bahwa pemustaka puas dengan fasilitas teknologi informasi yang terdapat pada perpustakaan UIN di Indonesia.

Kelengkapan dan kelevansian serta up to date koleksi perpustakaan juga merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan. Pada perpustakaan UIN di Indonesia diperoleh informasi terkait dengan kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan, kerelevansian, dan up to date koleksi perpustakaan sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.42**  
**Puas dengan Koleksi/Sumber Informasi yang lengkap, up to date, relevan, dan terpercaya**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	35	175	14,04
2	Setuju	4	175	700	56,18
3	Ragu-Ragu	3	108	324	26,00
4	Tidak Setuju	2	20	40	3,21
5	Sangat Tidak	1	7	7	0,56
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1246</b>	<b>100,00</b>

Tabel di atas menunjukkan, 175 atau 56.1% dan 35 atau 14.04% responden menjawab “setuju” dan “sangat setuju” terhadap pernyataan “puas dengan koleksi yang lengkap, up to date, relevan, dan terpercaya yang terdapat pada pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia”. Sedangkan 108 atau 26.00% responden menyatakan “ragu-ragu”, 20 atau 3.21% dan 7 atau 0.56 responden

menyatakan “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” dengan pernyataan tersebut. Dengan demikian, pemustaka puas dengan kelengkapan, up to date, dan kerelevanan koleksi dengan kebutuhan mahasiswa di perpustakaan UIN di Indonesia.

Pengembangan sistem informasi perpustakaan juga merupakan salah satu indikator yang ikut diukur dalam pelayanan perpustakaan UIN di Indonesia. Kepuasan pemustaka terhadap sistem informasi perpustakaan UIN di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.43**  
**Puas dengan Sistem Informasi Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	50	250	18,81
2	Setuju	4	210	840	63,21
3	Ragu-Ragu	3	71	213	16,03
4	Tidak Setuju	2	12	24	1,81
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,15
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1329</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diuraikan, 210 atau 63.21% responden menjawab “setuju” dan 71 atau 16.03% menjawab “ragu-ragu”, 50 atau 18.81% responden menjawab “sangat setuju”, 12 atau 24 responden “tidak setuju” dan 2 atau 0.15% menjawab “sangat tidak setuju”. Oleh karena itu dapat dianalisis bahwa penyediaan sistem informasi berbasis website tersebut bertujuan untuk memudahkan mahasiswa atau pemustaka dalam memperoleh informasi. Sistem informasi yang tersedia juga berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan diteliti juga dari aspek jam layanan perpustakaan. Ulfah Andayani (2019) menjelaskan layanan perpustakaan bukan sesuai dengan jam yang

telah ditetapkan, berupa hari senin- kamis buka jam 08: 3.00 s.d 20:00 Wib, hari jum'at juga sama hanya saja ada jam istirahat mulai jam 11.00 s.d 13:30 dan hari sabtu jam layanan mulai jam 09:00 s.d 13:00, sedangkan hari minggu dan libur nasional tutup.<sup>109</sup>

Ismiati (2019) menjelaskan jam layanan perpustakaan buka tepat waktu, hari senin sampai kamis jam layanan buka jam 08:00 s.d 19:00, hari jum'at buka 09:00 s.d 19:00 dan istirahat jam 11:30 s.d 13:00, layanan hari sabtu jam 09:00 s.d 14:00, sementara hari minggu libur. Ia menambahkan Untuk waktu jam layanan sangat konsisten sehingga pemustaka dapat menggunakan layanan secara efektif.<sup>110</sup> Arfiandi (2019) menjelaskan jam layanan perpustakaan buka pada jam 07:30 s.d 15.00 Wib. Layanan perpustakaan dilakukan tepat waktu.<sup>111</sup>

Layanan perpustakaan UIN di Indonesia dilakukan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Upaya menggali informasi yang mendalam peneliti juga memberikan angket kepada mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.44**  
**Puas dengan Jam Layanan Perpustakaan UIN**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	60	300	22,19
2	Setuju	4	215	860	63,61
3	Ragu-Ragu	3	56	168	12,43
4	Tidak Setuju	2	10	20	1,48
5	Sangat Tidak	1	4	4	0,30
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1352</b>	<b>100,00</b>

<sup>109</sup>Wawancara dengan Ulfah Andayani Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tanggal 18 Juli 2019.

<sup>110</sup>Wawancara dengan Ismiati Pustakawan/Bidang Informasi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tanggal 16 Agustus 2019.

<sup>111</sup>Wawancara dengan Arfiandi Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 23 Juli 2019.

Kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia sudah efektif, jam layanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 215 responden atau 63.61% dan 60 responden atau 22.9% menjawab “setuju” dan sangat setuju. Sedangkan 56 responden menyatakan ragu-ragu, 10 tidak setuju, dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini berarti bahwa layanan perpustakaan UIN di Indonesia beroperasi tepat pada waktu yang telah ditetapkan, dan tentunya hal ini berimplikasi pada kepuasan mahasiswa. Informasi ini sejalan dengan informasi yang diperoleh dari pustakawan.

Kompetensi dan profesionalisme pustakawan adalah bagian dari faktor untuk membangun kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Amrullah Hasbana (2019) kepala perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, menjelaskan pustakawan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan dan kompetensi pustakawan terus dilakukan pengembangan.<sup>112</sup> Khatib A. Latief (2019) menjelaskan, sebagian pustakawan sudah profesional dalam pelaksanaan tugas layanan, namun sebagian lain masih harus dibina secara berkelanjutan.<sup>113</sup> Sementara Labibah (2019) menjelaskan layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta didukung pustakawan atau petugas yang berkompentensi dan profesional. Profesionalisme pustakawan merupakan salah satu faktor terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan.<sup>114</sup>

Peneliti juga memperoleh informasi implikasi kompetensi dan profesionalisme pustakawan dari mahasiswa, sebagaimana tabel berikut.

---

<sup>112</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>113</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

<sup>114</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

**Tabel 4.45**  
**Puas dengan Kompetensi dan Professionalisme Petugas**  
**Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase
		(S)	(N)		(%)
1	Sangat Setuju	5	43	215	16,24
2	Setuju	4	214	856	64,65
3	Ragu-Ragu	3	77	231	17,45
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,66
5	Sangat Tidak	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1324</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan informasi hasil angket tersebut bahwa kompetensi dan profesionalisme pustakawan pada pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa, 214 atau 64.65% responden menjawab “setuju” bahwa kompetensi pustakawan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan. Hal ini didukung juga dengan hasil observasi (2019) bahwa sebagian besar pustakawan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia memiliki kompetensi yang baik dan dapat melaksanakan tugas dengan profesional, namun masih terdapat sebagian yang masih belum profesional, karena sebagian tenaga pustakawan yang ditugaskan bukan lulusan Ilmu Perpustakaan akan tetapi administrasi umum yang diperbantukan pada layanan perpustakaan.<sup>115</sup> Untuk itu, pengembangan kompetensi pustakawan harus ditingkatkan secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan layanan berkualitas dan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Pustakawan profesional ditandai dengan kemampuan komunikasi yang baik dengan pemustaka. Keterampilan interaksi komunikasi harus dimiliki oleh semua pustakawan sehingga dapat

---

<sup>115</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli s.d 16 Agustus 2019.

memberikan informasi dengan tepat dan benar. Komunikasi yang baik berimplikasi pada kesan yang diterima oleh mahasiswa dan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa.

Hasil observasi (2019) yang dilakukan terhadap layanan perpustakaan UIN di Indonesia, peneliti menemukan hampir semua petugas atau pustakawan telah memiliki kompetensi yang baik, dengan indikator mereka dapat memberikan layanan dengan baik dan berkomunikasi secara sopan dengan mahasiswa.<sup>116</sup> Berikut hasil angket mengenai kemampuan komunikasi pustakawan terhadap kepuasan mahasiswa sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.46**  
**Puas dengan Kemampuan Komunikasi Petugas Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	42	210	16,06
2	Setuju	4	200	800	61,16
3	Ragu-Ragu	3	93	279	21,33
4	Tidak Setuju	2	9	18	1,38
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,08
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1308</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data hasil angket pada tabel tersebut 200 atau 61.16% responden menjawab “setuju” yang mengindikasikan bahwa kompetensi dan profesionalisme pustakawan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan UIN di Indonesia.

Daya tanggap pustakawan dalam memberikan respon terhadap keluhan dan kritikan dari mahasiswa juga merupakan bagian yang harus melekat pada setiap pustakawan. Daya tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah harus dimiliki oleh pustakawan sehingga dapat menyelesaikan masalah yang timbul

---

<sup>116</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli s.d 16 Agustus 2019.

dengan cepat dan cermat. Hasil observasi (2019) yang diperoleh di lapangan bahwa pustakawan memiliki keterampilan dan daya tanggap yang cepat dalam menerima keluhan, masukan dan kritikan mahasiswa<sup>117</sup> Peneliti juga menggali informasi dari mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.47**  
**Puas dengan Petugas Perpustakaan yang Tanggap terhadap Keluhan, Kritikan dan Saran Pemustaka**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	38	190	15,03
2	Setuju	4	177	708	56,01
3	Ragu-Ragu	3	108	324	25,63
4	Tidak Setuju	2	20	40	3,16
5	Sangat Tidak	1	2	2	0,16
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1264</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa 177 atau 56.01% responden menjawab “setuju”, 108 atau 25.63% menjawab ragu-ragu, 38 responden atau 15.03% menjawab sangat setuju, 20 dan 2 responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa daya tanggap petugas atau pustakawan terhadap keluhan mahasiswa berimplikasi terhadap kepuasan. Dengan demikian, pustakawan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi yang bagus, namun untuk peningkatan layanan perpustakaan dibutuhkan juga pustakawan yang memiliki daya tanggap terhadap semua permasalahan yang ada pada saat bertugas. Daya tanggap dan menerima keluhan mahasiswa tersebut berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Jaminan keamanan dan kenyamanan sangat penting dalam perpustakaan. Keamanan dan kenyamanan mempengaruhi terhadap motivasi mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, keamanan dan kenyamanan di perpustakaan harus diciptakan

---

<sup>117</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli s.d 16 Agustus 2019.

sehingga pembaca lebih tertarik untuk berkunjung. Hasil observasi (2019) terhadap situasi dan kondisi perpustakaan UIN di Indonesia, termasuk katagori amann dan nyaman, dengan indikator ruang bacar nyaman dan dilengkapi dengan pendingin AC sehingga tercipta iklim yang kondusif.<sup>118</sup> Berikut juga dilengkapi dengan hasil angket.

**Tabel 4.48**  
**Puas dengan Jaminan Keyamanan dan Keamanan dalam Menggunakan Layanan Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	53	265	19,63
2	Setuju	4	220	880	65,19
3	Ragu-Ragu	3	62	186	13,78
4	Tidak Setuju	2	9	18	1,33
5	Sangat Tidak	1	1	1	0,07
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1350</b>	<b>100,00</b>

Sebagian besar 220 atau 65.19 respondek menjawab “setuju” bahwa layanan perpustakaan memberikan jaminan keyamanan dan keamanan kepada mahasiswa atau pemustaka. Jaminan kenyamanan dan keamanan tersebut berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa. Umumnya semua pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia telah full AC untuk menciptakan iklim yang kondusif dan nyaman bagi pengguna. Selanjutnya, jaminan keamanan juga diberikan berupa setiap mahasiswa memperoleh kunci loker untuk menyimpan barang bawaan dan keaman fisik juga terjamin di dukung juga dengan keamanan scurity di dalam gedung dan di luar gedung untuk mengamankan kendaraan mahasiswa. ini bagian upaya yang dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi mahasiswa pengguna perpustakaan.

Kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan juga dilakukan dengan mengedepankan sikap kepedulian, perhatian, keadilan, dan

---

<sup>118</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli s.d 16 Agustus 2019.

sopan santun. Sikap tersebut merupakan bagian yang harus ditampilkan bagi setiap pustakawan sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas. Kepedulian, keramahan, dan sopan santun dalam berkomunikasi berimplikasi pada kepuasan mahasiswa.

Hasil observasi (2019) petugas atau pustakawan berlaku adil terhadap semua pustakawan dalam arti layanan perpustakaan tidak membedakan mahasiswa. semua mahasiswa mendapat layanan yang sama berdasarkan SOP yang ada.<sup>119</sup> Implikasi kepedulian dan keadilan pustakawan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.49**  
**Puas dengan Kepedulian, Perhatian, Keadilan, dan Sikap Sopan Santun Petugas Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Skor	Responden	S x N	Persentase (%)
		(S)	(N)		
1	Sangat Setuju	5	45	225	16,97
2	Setuju	4	220	880	66,37
3	Ragu-Ragu	3	65	195	14,71
4	Tidak Setuju	2	11	22	1,66
5	Sangat Tidak	1	4	4	0,30
<b>Jumlah</b>			<b>345</b>	<b>1326</b>	<b>100,00</b>

Kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun merupakan perilaku yang harus dimiliki dan ditampilkannya pustakawan dalam layanan perpustakaan. Sikap tersebut dapat mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas layanan dan berimplikasi pada kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan. 220 atau 66.37% responden menjawab “setuju”, yang bermakna bahwa Kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa.

---

<sup>119</sup>Hasil Observasi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia. Tanggal 16 Juli s.d 16 Agustus 2019.

### 3. Implikasi (Pengaruh) Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa pada UIN di Indonesia

#### 1) Pengujian Regresi Linear Sederhana

Tujuan dari pengujian regresi ini adalah untuk mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh atau hubungan antar variabel, yaitu variable layanan perpustakaan dan variable kepuasan belajar mahasiswa. Analisis regresi ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 17.

**Tabel 4.49.1**

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
1	.765 <sup>a</sup>	.586	.584	3.562

a. Predictors: (Constant), X

**Tabel 4.49.2**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.000	1.615		4.335	.000
X	.287	.013	.765	22.018	.000

a. Dependent Variable: (Kepuasan Belajar Mahasiswa (Y))

- a. Persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,000 + 0,287X$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jika layanan perpustakaan diukur dengan instrumen yang dikembangkan pada penelitian ini yaitu kepuasan belajar mahasiswa, maka setiap perubahan skor layanan perpustakaan akan berubah sebesar 0,287 satuan

pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (layanan perpustakaan) memiliki skor 40, maka persamaan regresi dapat ditulis  $Y = 7,000 + 0,287 (40)$ . Peneliti menyimpulkan bahwa semakin tinggi pengaruh layanan perpustakaan, maka semakin tinggi pula kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.

- b. Mencari nilai korelasi antara variabel X dan variabel Y

**Tabel 4.49.3 Hasil Analisis Korelasi**

		X	Y
X	Pearson	1	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	345	345
Y	Pearson	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	345	345

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan nilai r hitung (pearson correlation) : jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka ada korelasi antar variabel, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka artinya tidak ada korelasi antar variabel. Berdasarkan hasil analisis tabel diatas diketahui nilai r hitung untuk pengaruh signifikansi pelayanan perpustakaan (X) dengan kepuasan belajar mahasiswa (Y) adalah sebesar  $0,756 > r \text{ tabel } 0,113$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antara variabel layanan perpustakaan dengan variabel kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia. Karena r hitung atau pearson correlation dalam analisis ini bernilai positif maka itu artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif atau dengan kata lain semakin meningkatnya layanan perpustakaan maka meningkat pula kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.

## 2) Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan analisis data angket di atas, maka diperoleh nilai korelasi antara pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia sebesar 0,765. Peneliti menentukan hipotesis berdasarkan ketentuan berikut :

$H_a$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia

$H_o$  : Terdapat pengaruh signifikan layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.

Hipotesis riset di atas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya, yaitu:

$H_a$  :  $\rho \neq 0 \rightarrow$  (terdapat hubungan)

$H_0$  :  $\rho = 0 \rightarrow$  (tidak terdapat hubungan)

Kemudian kedua hipotesis di atas akan diuji dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  dan dapat dilihat pada tabel nilai "t" *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu  $df = N - nr = 345 - 2 = 343$ .

Dari tabel "t" *Product Moment* diperoleh bahwa df sebesar 343 pada taraf signifikan 5% diperoleh  $t_{tabel}$  1,65. Ternyata  $t_{hitung}$  sebesar 22.018 jauh lebih besar nilainya daripada  $t_{tabel}$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka *hipotesis alternative* diterima dan *hipotesis nol ditolak*. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (layanan perpustakaan) terhadap variabel Y (kepuasan belajar mahasiswa).

**Tabel 4.8 Tabel Anova**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6150.722	1	6150.722	484.773	.000 <sup>a</sup>
Residual	4351.927	343	12.688		
Total	10502.649	344			

a. Predictors: (Constant), Layanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Belajar Mahasiswa

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari analisis data, peneliti mengetahui hubungan antara variabel independent (layanan perpustakaan) terhadap variabel dependent (kepuasan belajar mahasiswa) memiliki regresi sebesar 6150.722 dan berdasarkan table output SPSS (*model summary*) diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,586 atau sama dengan 58.6% . Besarnya angka koefisien determinasi (RSquare) tersebut mengandung arti bahwa variable layanan perpustakaan (X) berpengaruh terhadap variable kepuasan belajar mahasiswa (Y ) sebesar 58,6%, sedangkan sisanya ( $100\% - 58.6\% = 41.4\%$ ) dipengaruhi oleh variable lain diluar persamaan regresi ini atau variable yang tidak diteliti.

Kemudian, apabila melihat korelasinya ( $r$ ), maka diperoleh nilai sebesar 0,765. Maka pada tabel interpretasi terletak antara 0,600-799, yang pada tabel interpretasi menyatakan bahwa korelasi tersebut tergolong kuat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hasil koefisien korelasi menunjukkan sebesar 0.765 bahwa layanan perpustakaan mempunyai hubungan yang *kuat* terhadap kepuasan belajar mahasiswa. Pengujian regresi menunjukkan hasil sebesar 6150.722 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 22.018 lebih besar dari pada  $t_{table}$  1.65 menyatakan bahwa terdapat korelasi yang positif antara variabel X dengan variabel Y, dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.. Layanan perpustakaan berpengaruh sebesar 58.6% terhadap kepuasan belajar mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 41.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

### **C. Kendala Pengembangan Layanan Perpustakaan Pada UIN Di Indonesia**

Kendala pengembangan layanan perpustakaan UIN di Indonesia yang kaji dalam penelitian ini dua faktor, berupa faktor kebijakan (struktural) dan faktor teknis. Layanan perpustakaan akan terkendala jika dua faktor tersebut terdapat pada pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Oleh karena itu, idealnya pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi mendapat dukungan secara efektif, baik ranah kebijakan (struktural) maupun teknis pelaksanaannya. Berikut diuraikan lebih rinci terkait dua faktor kendala tersebut.

#### **1. Faktor Kebijakan (struktural)**

Faktor kebijakan (struktural) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah faktor kendala pengelolaan perpustakaan UIN di Indonesia yang berasal dari ranah pengambilan kebijakan. Ranah pengambilan kebijakan dalam hal ini berasal dari unsur pimpinan pada masing-masing universitas terhadap pengembangan layanan perpustakaan.

Amrullah Hasbana (2019) kepala Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, sejauh ini tidak ada kendala terkait dengan kebijakan pengembangan perpustakaan. Unsur pimpinan mulai rektor sampai dengan wakil rektor sangat memperhatikan terhadap pengembangan layanan perpustakaan. Ia menambahkan bahwa unsur pimpinan memberi dukungan penuh terhadap pengembangan layanan perpustakaan. Bentuk dukungan tersebut misalnya, pengembangan dan penambahana fasilitas perpustakaan berbasis teknologi yang dibutuhkan mendapat respon positif dari unsur pimpinan.<sup>120</sup>

---

<sup>120</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

Penjelasan hampir sama juga disampaikan Labibah (2019) kepala Pusat Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bahwa perpustakaan merupakan bagian unit pokok dalam pengembangan universitas. Kemajuan universitas sangat ditentukan pusat layanan perpustakaan. Pengembangan layanan perpustakaan merupakan program kerja rektor dan mendapatkan perhatian penuh, baik terhadap program dan biaya operasional serta usulan penambahan biaya operasional perpustakaan setiap tahun diusulkan. Banyak sekali program pengembangan layanan perpustakaan yang dilakukan dan semua mendapat dukungan dari unsur pimpinan.<sup>121</sup>

Sejalan dengan informasi tersebut, Khatib A. Latief (2019) kepala Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh mengatakan bahwa pengembangan layanan perpustakaan mendapatkan dukungan penuh dari unsur pimpinan, termasuk mengalokasikan biaya operasional perpustakaan. Ia menambahkan bahwa untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan kita telah mengusulkan kepada pimpinan untuk penambahan server penampungan data atau informasi milik perpustakaan dan memperoleh sambutan yang baik dari unsur pimpinan.<sup>122</sup>

Berdasarkan informasi tersebut terkait pengembangan layanan pusat perpustakaan pada UIN di Indonesia tidak mengalami kendala dilihat dari faktor kebijakan (struktural). Rektor dan unsur pimpinan pada tingkat rektorat pada masing-masing UIN di Indonesia memberi dukungan penuh terhadap pengembangan perpustakaan. Misalnya, pada tahun 2018 meresmikan Sunan Kalijaga Korner resmi menjadi bagian layanan perpustakaan. Dukungan tersebut dalam bentuk program layanan dan biaya operasional perpustakaan.

---

<sup>121</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 16 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>122</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tanggal 22 Juli 2019.

Demikian juga pengembangan layanan perpustakaan pada pusat layanan perpustakaan pada masing-masing Universitas Islam negeri di Indonesia.

Pengembangan layanan perpustakaan juga mendapat dukungan dari Kementerian Agama Republik Indonesia, berupa pengembangan kompetensi pustakawan dan kerjasama *training of trainer* pustakawan perguruan tinggi yang dilakukan dua tahun terakhir ini. Kementerian agama juga memberikan kesempatan kepada jabatan fungsional pustakawan untuk ambil bagian dalam penelitian litapdimas. Inilah bagain dari program di kementerian agama dalam rangka pengembangan layanan perpustakaan pada perguruan tinggi agama Islam di Indonesia.

Kesinergian dan keselarasan program layanan perpustakaan yang dilaksanakan kepala perpustakaan relevan dengan program kerja rektor universitas menjadi faktor penting dalam pengembangan layanan perpustakaan. Penyeusunan program kerja pada pusat layanan perpustakaan disesuaikan dengan program pengembangan perguruan tinggi menjadi salah satu strategi penyusunan program pengembangan perpustakaan yang dilakukan oleh kepala pusat perpustakaan. Demikian strategi yang dilakukan untuk pengembangan program layanan perpustakaan.

## **2. Faktor teknis**

Faktor teknis berupa kendala pengembangan layanan perpustakaan pada ranah pelaksanaan. Secara operasional pada beberapa pusat layanan perpustakaan UIN di Indonesia masih mengalami kendala sehingga berimplikasi negatif pada pengembangan kualitas dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan.

Amrullah Hasbana (2019) menjelaskan pada saat ini pada dasarnya tidak mengalami kendala teknis layanan perpustakaan,

pustakawan yang bertugas pada pusat perpustakaan ini sudah profesional, terdapat sekita 33 pustakawan yang bertugas dan semua profesional, lulusan ilmu perpustakaan S1 dan bahkan ada yang sudah S2. Pustakawan memiliki kompetensi yang bagus, hanya saja perlu penambahan tenaga pustakawan saja untuk mendukung tenaga pustakawan yang sudah ada saat ini sebagai solusinya.<sup>123</sup>

Lebih lanjut Labibah (2019), menjelaskan tenaga pustakawan tidak mengalami kendala, pustakawan saat ini sudah berkompetensi dan profesional dalam pelaksanaan tugas layanan perpustakaan. Namun penambahan anggaran operasional agar dapat dilakukan untuk pengembangan program layanan perpustakaan. Anggaran operasional saat ini sebanar lumayan besar, namun masih sederhana untuk mendukung program pada perpustakaan.<sup>124</sup>

Sementara Khatib A. Latief (2019) menjelaskan kendala teknis yang dihadapi selama ini berupa kekurangan terhadap tenaga layanan perpustakaan yang berkompetensi dan profesional. Dan tenaga yang layanan saat ini belum berpengalaman karena sebagian mereka masih baru dan perlu pembinaan. Untuk itu kita berhadap ada penambahan pustakawan yang berkompeten dan profesional untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan. Selanjutnya yang menjadi kendala berkaitan dengan penyimpangan data (server) milik perpsutakaan terkadang macet atau eror. Selanjutnya dari aspek biaya operasional juga masih kurang untuk mendukung program saat ini sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas.<sup>125</sup>

---

<sup>123</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>124</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>125</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

Berdasarkan informasi tersebut layanan perpustakaan pada UIN di Indonesia masih mengalami kendala dari lihat dari faktor teknis pelaksanaan. Kendala tersebut berbeda-beda, namun secara keseluruhan kendala yang masih dialami berupa:



Berikut penjelasan singkat terkait kendala teknis layanan perpustakaan tersebut:

- 1) Kompetensi pustakawan, sebagai pusat layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia masing-masing mengalami kendala berupa pustakawan yang kurang berkompentensi dalam pelaksanaan tugas layanan dan kekurangan tenaga pustakawan sehingga menyebabkan kualitas layanan menurun.
- 2) Anggaran operasional perpustakaan masih kurang mendukung terhadap program pengembangan layanan perpustakaan. Kasus yang sering terjadi di akhir tahun biaya operasional harus di irit-irit. Hal ini akibat kekurangan anggaran dan perlu penambahan untuk mendukung kualitas layanan perpustakaan.
- 3) Sarana atau fasilitas perpustakaan. Sebagian pusat perpustakaan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia masih mengalami kendala dilihat dari aspek teknologi perpustakaan. Sementara sebagian lain sudah memadai untuk

mendukung pengembangan kualitas layanan. Pengembangan teknologi perpustakaan perlu dilakukan sehingga layanan perpustakaan dapat maksimal.

Kendala tersebut berimplikasi negatif terhadap pengembangan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sebagaimana penjelasan kepala pusat perpustakaan. Amrullah Hasbana (2019) menjelaskan kekurangan pustakawan berpengaruh pada menurunnya kualitas layanan sehingga tidak dapat memberikan layanan yang maksimal. Tenaga pustakawan saat ini pada sudah mendukung untuk memberikan layanan yang berkualitas, namun sebaiknya ada penambahan.<sup>126</sup> Labibah (2019) menjelaskan kendalanya lebih pada aspek anggaran operasional perpustakaan. Sebaiknya ada penambahan. Kekurang anggaran akan berakibat pada penundaan pelaksanaan program.<sup>127</sup> Sedangkan Khatib A. Latief (2019) menjelaskan bahwa pustakawan dan fasilitas yang kurang mendukung berimplikasi negatif pada kualitas dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan.<sup>128</sup> Jadi, kendala-kendala tersebut berimplikasi pada menurunnya kualitas layanan perpustakaan dan tidak bisa memberikan layanan yang memuaskan kepada mahasiswa.

---

<sup>126</sup>Wawancara dengan Amrullah Hasbana, Kepala Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tanggal 18 Juli 2019 di Ciputat, Jakarta.

<sup>127</sup>Wawancara dengan Labibah, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 15 Agustus 2019 di Yogyakarta.

<sup>128</sup>Wawancara dengan Khatib A. Latief, Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 22 Juli 2019 di Banda Aceh.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Pengembangan layanan perpustakaan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia dilaksanakan melalui; (1) perencanaan, yang digunakan sebagai bluprint dan juga memuat program prioritas, (2) pengembangan fasilitas, (3) pengembangan kompetensi pustakawan, pengembangan jaringan kerjasama antar perpustakaan, dan (4) pengembangan jasa layanan perpustakaan.
2. Kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia berada pada katagori tinggi/baik, dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76,62% dan terletak pada range 68,30% - 84,30%.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan UIN di Indonesia adalah berada pada katagori tinggi, dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76.91%, dengan interval 68,30% - 84,30%. Artinya mahasiswa puas dengan layanan perpustakaan UIN di Indonesia.
4. Implikasi (pengaruh) layanan perpustakaan terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia adalah kuat. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai koefisiensi korelasi sebesar 0.765. Hal ini bermakna bahwa layanan perpustakaan mempunyai hubungan yang *kuat* terhadap kepuasan belajar mahasiswa UIN di Indonesia.
5. Kendala pengembangan layanan pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri di Indonesia diteliti dua aspek, (1) faktor kebijakan (struktural) dan (2) faktor teknis. Secara keseluruhan tidak ada kendala yang dapat menghambat layanan perpustakaan, hanya

saja dari faktor teknis masih terkendala terkait dengan kekurangan pustakawan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, maka saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Perpustakaan UIN di Indonesia perlu meningkatkan lagi layanan Wifi/Hotspot karena untuk aspek mendapatkan nilai persentase rata-rata terendah (69,73%) dibandingkan aspek lain pada indikator tangible.
2. Perpustakaan UIN di Indonesia juga harus melakukan kegiatan *stockopname* untuk memeriksa kembali buku yang terdapat di rak dengan data yang terdapat di komputer katalog (OPAC). Hal ini perlu dilakukan karena aspek ini mendapat nilai terendah pada indikator reliabilitas.
3. Pustakawan atau petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka hendaklah menunaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini perlu dilakukan karena pada indikator *responsiveness*, aspek ini mendapat nilai terendah bila dibandingkan dengan aspek yang lainnya.
4. Petugas perpustakaan UIN di Indonesia perlu meningkatkan lagi kecakapan dan pemahaman tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan. Hasil penelitian pada indikator jaminan diperoleh hasil nilai rata-rata terendah untuk aspek kecakapan dan pemahaman pustakawan terhadap sumber literature.
5. Petugas perpustakaan UIN di Indonesia diharapkan agar lebih sabar dalam melayani pemustaka karena berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk aspek kesabaran petugas dalam melayani pemustaka mendapat nilai terendah pada indikator empati.

6. Perpustakaan UIN di Indonesia perlu meningkatkan lagi ketersediaan koleksi perpustakaan dari aspek kelengkapan, up to date, kerelevanan, dan keakuratan. Hal ini perlu dilakukan karena dari hasil penelitian untuk variable kepuasan mahasiswa aspek ini memperoleh nilai terendah.
7. Pejabat atau pihak pengambilan kebijakan, baik pada tingkat kementerian Agama RI dan pejabat pengambilan kebijakan pada tingkat Univesitas agar memberi dukungan secara optimal terhadap pengembangan layanan perpustakaan pada Universitas Islam Negeri di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima* Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto.
- Ali, Mohammad. (1993). *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Andrean, Rendy, dkk.(2018). "Pengelolaan Terbitan Berseri Di Perpustakaan Sekolah MAN 2 Palembang". *Jurnal Iqra'*, 12(1): 70-82.
- Arikunto,Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. I. Jakarta: Renika Ceipta.
- Astuti, Sri, dkk. (2018). *Buku Panduan Perpustakaan Library Guide Book UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta : Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- Atmaja, Bagas Surya & Nina Oktarina. (2017). "Pengaruh Kompetensi, Sarana Prasarana, Dan Tata Ruang Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Kearsipan Kabupaten Batang". *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*, 6(3): 936-946.
- Basuki, Sulistyo. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Berawi, Imran. (2012). "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Jurnal Iqra'*, 6(1): 49-62.
- Creswell, John W. (2008). *Educational Reaserch; Plainning, Conducting, And Evaluating Quantitative An Qualitative Research*. 3 ed. Amerika: Pearson Merrill Printice Hall.
- Darmono. (2007). "Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar". *Jurnal Perpustakaan Sekolah*, 1(1):1-12.
- Dewi,Meutia. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra". *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 4(1): 203- 213.
- Elianita, Benu, dkk. (2018). "Manajemen Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah". *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 6(4):215 -222.
- Fadhlya, Deviana, dkk. (2017). "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat". *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1): 21-27.
- Fatimah. (2018). "Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan Dan Kekurangan". *Jurnal Imam Bonjol*, 2(1): 30-35.

- Fatmawati, Endang. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Seroqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fatmawati, Endang. (2015). "Pengembangan Sistem Teknologi Perpustakaan Berbasis Web 3.0", *Jurnal Libraria*, 3(1): 53-65.
- Hakim, Heri Abi Burachman. (2018). "Kompetensi Pustakawan Dan Optimalisasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka Difabel". *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, 3(1): 56-63.
- Harmoko, Sapto. (2017). "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta". *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 2(2): 164-188.
- Haryanto. (2018). *Inovasi Perpustakaan Sebuah Tantangan Kualitas Layanan Publik*. Cet. I. Malang: Wineka Media.
- Hasbana, Amrullah, dkk. (2017). *Panduan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*. Jakarta: Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.
- Hasbana, Amrullah. (2017). "Standar Kompetensi Pustakawan sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan". *Al-Maktabah*, 16: 68-79.
- Himayah. (2013). "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi", *Khizanah-Hikmah*, 1(1): 1-6.
- Husna, Nailul. (2018). "Perbedaan Antara Perpustakaan Konvensional, Digital, Hibrida Dan Bookless", *Al-Kuttab*, 5: 28.
- Inderiyeni. (2017). "Evaluasi Sistem Layanan Perpustakaan Di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru". *Jurnal Pustaka Budaya*, 4(1): 17-32.
- Istiarni, Atin. (2017). "Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pusat Layanan Data". *Palimpsest*, 9 (1): 18-25.
- Jhon W. Creswell, *Reaserch Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*, ter. Achmad Farid *Reaserch Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Cet. II. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm 23.
- Jonathan, Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Karim, Al Muhdil dan Evi Zakiyah. (2018). "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Online di Indonesia", *Jurnal Publis*, 2(1): 25-32.

- Kurniasih, Nani. (2018). "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali". *Jurnal Tawadhu*, 2(1): 447-468.
- Kurniawan, Taufiq. (2016). "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Mengembangkan Repositori Institusi". *Pustakaloka*, 8(2): 232-243.
- Masruri, Ansi. (2004). "Kualitas pelayanan Perpustakaan ( Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)". *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2): 4-12.
- Mawaddah, Isti. (2015). "Jadi Pustakawan Di Perguruan Tinggi, Kenapa Harus Takut?". *Jurnal Libraria*, 3(1): 37-52.
- Moleong Lexi J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mubasyaroh. (2016). "Pengaruh Perpustakaan Bagi Peningkatan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi". *Libraria*, 4(1): 77-104.
- Mutada Ngulandari, Warastri. (2016). "Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tenang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta". *Skripsi*. tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Naibaho, Kalarensi dan Mariyah. (2018). "Kompetensi Pustakawan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Guru Besar: Studi Kasus Di Universitas Indonesia". *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, 3(1): 64-78.
- Narendra, Al. Pramukti. (2014). "Perpustakaan Digital Dan Repositori Institusi Universitas (Sharing Pengalaman Di Unika Soegijapranata Semarang)". *Jurnal. Info Persadha*, 12(1): 2-12.
- Naryawan. (2011). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP". *Skripsi*, tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nasrullah. (2010). "Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi Dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran", *Skripsi*, tidak diterbitkan. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Novianti, Haning Tri, dkk. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(5): 789-794.

- Nugroho, Y. Joko. (2014). "Pemanfaatan Teknologi Bergerak Pada Layanan Perpustakaan". *Jurnal. Info Persadha*, 12(2): 76-84.
- Nuha, Ulin. (2014). "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual". *Jurnal perpustakaan Libraria*, 2(1): 60-79.
- Nurendah, Yulia. (2013). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1): 93-112.
- Nurohman, Aris. (2016). "Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi". *Libraria*, 4(2): 419-447.
- Nurulhuda Bt Ramli. Dkk. (2009). "Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universitas Awan Di Malaysia". *Jurnal Pengurusan*, 28: 24.
- Pasaribu, Ida Mariani dan Abdul Hafiz Harahap. (2018). "Layanan Pemustaka Terhadap Tingkat Kunjungan Pada Perpustakaan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan". *Journal Net. Library and Information*, 1(1): 30-39.
- Persia, Aziza Nur dan Yuli Rohmiyati. (2013). "Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Jakarta". *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2 (3): 1-8.
- Prasojo, Lantip Diat. (2016). "Pengelolaan Perpustakaan Digital Di UPT Perpustakaan UNY", *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(2): 248-256.
- Pratiwi, Amanda Candra. (2018). "Perilaku Informasi Profesi Pustakawan". *Jurnal Publis*, 2(1): 60-67.
- Purwaningsih. D.C & Ismiyati. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Di Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal* 5(2) (2016). hlm, 456-467.
- Rahayu, Sri. (2017). "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat". *Buletin Perpustakaan*, 57: 103-110.
- Rahmah, Elva. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*, Cet. I. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rahmawati, Nurul Alifah. (2017). "Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi di Perpustakaan", *Libria*, 9(2): 125-132.
- Ratminto dan Atik Winarsis. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rizki, Juni Wati Sri. (2013). "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan", *Al-Kuttab*, 1(2): 105-117.
- Rodin, Rhoni. (2015). "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3(1): 101-110.
- Rossela. (2010). "Hubungan Anatara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta". *Skripsi*, tidak diterbitkan. UIN Syarif Hidayatullah.
- Rusdin. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako". *e-Jurnal Katalogis*, 5(11): 65-77.
- Saifuddin. (2016). "Strategi Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Era Digital (Sebuah Pandangan Sosiologis Atas Fenomena Spiritual Seekers Di Dunia Maya)". *Libraria*, 4(1): 55-76.
- Saiful-Haq, Rizal. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Dan Layanan Informasi Untuk Akademika: Diktat 2*. Jakarta: T. Pn.
- Saleh, Abdul Rahman. (2005). "Pendayagunaan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi", *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 4(2): 31-39.
- Samosir, Zurni Zahara. (2005). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Pustaka: Jurnal studi Perpustakaan dan informasi*, 1(1): 28 - 36.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Cet. I. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Subrata, Gatot. (2019). Perpustakaan Digital, Oktober 2009, diakses pada tanggal 10 Agustus 2019, melalui situs: <http://digilib.um.ac.id/images/stories/pustakawan/kargto/Perpustakaan%20Digital.pdf>
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. (2018). "Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam Menggunakan Media Sosial Di Perguruan Tinggi", *Jurnal Iqra'*, 12(2): 11-25.
- Sunu, Al. Purwoko. (2014). "Peran Perpustakaan Digital Dan Teknologi Informasi Di Era Globalisasi", *Jurnal. Info Persadha*, 12(1): 33-37.

- Supsiloani. (2006). "Perpustakaan Digital sebagai Wujud Penerapan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi". *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 2(1): 32-36.
- Susanto, Setyo Edy. (2010). "Desain Dan Standar Perpustakaan Digital". *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 10(2). 17-23.
- Susilo. (2009). *Penelitian Pendidikan*. Cet. I. Jakarta: Poliyama Widiya Pustaka.
- Utari, Sri. (2018). "Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Minat Baca Sebagai Upaya Mengantisipasi Hoax (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta). *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 39(2): 219-227.
- Widaryono. (2016). "Kualitas Layanan Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang Dalam Perspektif LIBQUAL<sup>+</sup>™", *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 25(2): 55-62.
- Yuadi, Imam. (2006). "Perpustakaan Digital Paradigma, Konsep dan Teknologi Informasi yang Digunakan". *Jurnal Palimpsest*, 19(4): 1-15.
- Zaharani, Reihan & Yona Primadesi. (2014). "Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang". *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1) Seri B: 152-158.
- Zelpida & Desriyeni. (2015). "Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Perpustakaan Pengadilan Tinggi Padang", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 4(1): 73-80.

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		Minggu ke				Minggu Ke-															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Awal dan penyusunan proposal	■	■																		
2	Persiapan alat dan bahan Penelitian			■	■																
3	Penyusunan instrumen penelitian					■															
4	Tindakan Penelitian						■	■	■	■	■	■									
5	Pengolahan Data											■	■	■	■	■					
6	Konsinyering laporan															■	■	■	■		
7	Expose hasil penelitian/ Seminar																			■	■

Lampiran 2

**KUESIONER PENELITIAN**

**IMPLIKASI PENGEMBANGAN LAYANAN  
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PADA PENDIDIKAN TINGGI  
KEAGAMAAN ISLAM NEGERI DI INDONESIA**

**Peneliti :**

**Mukhtaruddin (Ketua Peneliti)  
Syukrinur (Anggota Peneliti)**

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA  
ACEH  
2019**

Kepada YTH.,

**Saudara Responden**

Kami adalah peneliti pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul: “Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia”.

Untuk itu, Kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner/Angket ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Apapun pendapat dan informasi yang Saudara berikan, *kami akan jamin kerahasiaannya* dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Kami sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara dalam mengisi kuesioner/Angket ini. Atas kesediaan saudara dalam menjawab kuisisioner/Angket ini kami ucapkan terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat Kami,

**TIM Peneliti**

=====

**BAGIAN A : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin

Laki-laki                       Wanita

2. Perguruan Tinggi: \_\_\_\_\_

3. Fakultas/Program Studi : \_\_\_\_\_

4. Semester : \_\_\_\_\_

**BAGIAN B : PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini penilaian saudara tentang implikasi pengembangan layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi keagamaan negeri di tempat saudara kuliah.

Mohon saudara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap butiran pernyataan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 RR = Ragu-Ragu  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

### BAGIAN C : KUISIONER

#### Variabel Pelayanan Perpustakaan (X)

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>A. BUKTI FISIK</b>						
1.	Tampilan gedung, desain ruangan dan tata letak perabot perpustakaan menarik dan menyenangkan					
2.	Ruangan perpustakaan (ruang baca, ruang multimedia, ruang diskusi, dll) memadai, kondisi sejuk, nyaman, tenang, dan bersih serta dengan pencahayaan yang bagus					
3.	Perpustakaan memiliki sarana/fasilitas pendukung yang memadai (seperti meja baca, kursi, loker/penitipan barang, colokan listrik, toilet, rambu-rambu layanan, dan tempat parkir)					
4.	Perpustakaan menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai					
5.	Perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat					
6.	Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, <i>up-to-date</i> dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta terpelihara					

	dengan baik dan rapi (Buku, Jurnal Ilmiah, Prosiding, majalah, dll)					
7.	Koleksi e-resources dan repository perpustakaan dapat diakses pengguna dari rumah atau tempat lainnya melalui komputer/smartphone					
8.	Perpustakaan memiliki sistem informasi dan website perpustakaan yang memungkinkan pengguna menemukan sendiri informasi yang dibutuhkan					
9.	Petugas perpustakaan berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan					
<b>B. KEHANDALAN</b>						
10.	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakinkan dalam menangani permasalahan kebutuhan informasi pengguna					
11.	Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat, dan terpercaya					
12.	Petugas perpustakaan secara konsisten mampu membimbing dan menuntun pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal					
13.	Data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan					
14.	Sistem informasi dan website perpustakaan berfungsi dengan baik dan menampilkan data/informasi yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna					
15.	Layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
16.	Petugas perpustakaan melayani pengguna berdasarkan prosedur (SOP) layanan yang telah ada					
<b>C. DAYA TANGGAP</b>						
17.	Petugas perpustakaan selalu bersedia					

	memberi bantuan bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat					
18.	Petugas perpustakaan memahami dan merespon kebutuhan informasi pengguna dengan cepat					
19.	Petugas perpustakaan selalu memberikan perhatian secara serius terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pengguna					
20.	Petugas perpustakaan merespon dengan cepat setiap saran dan kritikan yang disampaikan pengguna					
21.	Petugas perpustakaan selalu berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna secara cepat dan tepat					
22.	Petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati					
<b>D. JAMINAN</b>						
23.	Pengguna memiliki keyakinan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk membimbing dan menuntun mereka menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources					
24.	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna menemukan koleksi/informasi yang diperlukan					
25.	Petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai					
26.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan					
27.	Petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan					

	perpustakaan					
<b>E. EMPATI</b>						
28.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi masing-masing pengguna secara adil dan tanpa deskriminasi					
29.	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar					
30.	Petugas perpustakaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pengguna					
31.	Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna					
32.	Petugas perpustakaan peduli dan perhatian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pada saat menggunakan layanan perpustakaan					

### Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Butiran pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan					
2.	Saya puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki perpustakaan (meja, kursi, perabot, loker, parkir, ruang diskusi, dll)					
3.	Saya puas dengan fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet yang tersedia di perpustakaan (komputer penelusuran e-resources, wifi/hotspot, komputer OPAC, dll)					
4.	Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan					
5.	Saya puas dengan sistem informasi perpustakaan					
6.	Saya puas dengan jam layanan perpustakaan					
7.	Saya puas dengan kompetensi dan profesionalisme petugas perpustakaan dalam melayani pengguna					
8.	Saya puas dengan kemampuan komunikasi petugas perpustakaan pada saat memberikan layanan bimbingan atau informasi kepada pengguna					
9.	Saya puas dengan petugas perpustakaan yang selalu tanggap dan cepat merespon setiap keluhan, kritikan dan saran yang disampaikan pengguna					
10.	Saya puas dengan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan					

Kepada YTH.,

**Saudara Responden**

Kami adalah peneliti pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul: "Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia".

Untuk itu, Kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner/Angket ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Apapun pendapat dan informasi yang Saudara berikan, *kami akan jamin kerahasiaan* dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Kami sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara dalam mengisi kuesioner/Angket ini. Atas kesediaan saudara dalam menjawab kuisisioner/Angket ini kami ucapkan terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat Kami,

**TIM Peneliti**

---

---

**BAGIAN A : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin

Laki-laki       Wanita

2. Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga

3. Fakultas/Program Studi : Adab dan Ulu Barbangi / separah de kebendugy (dian

4. Semester : 6

**BAGIAN B : PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini penilaian saudara tentang implikasi pengembangan layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi keagamaan negeri di tempat saudara kuliah. Mohon saudara menandai silang (X) pada salah satu jawaban yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas dalam menilai setiap butiran pernyataan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- RR = Ragu-Ragu
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

## BAGIAN C : KUISIONER TERTUTUP

### Variabel Pelayanan Perpustakaan (X)

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>A. BUKTI FISIK</b>						
1.	Tampilan gedung, desain ruangan dan tata letak perabot perpustakaan menarik dan menyenangkan		✓			
2.	Ruangan perpustakaan (ruang baca, ruang multimedia, ruang diskusi, dll) memadai, kondisi sejuk, nyaman, tenang, dan bersih serta dengan pencahayaan yang bagus		✓			
3.	Perpustakaan memiliki sarana/fasilitas pendukung yang memadai (seperti meja baca, kursi, loker/penitipan barang, colokan listrik, toilet, rambu-rambu layanan, dan tempat parkir)		✓			
4.	Perpustakaan menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai		✓			
5.	Perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat		✓			
6.	Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, <i>up-to-date</i> dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta terpelihara dengan baik dan rapi (Buku, Jurnal Ilmiah, Prosiding, majalah, dll)		✓			
7.	Koleksi e-resources dan repository perpustakaan dapat diakses pengguna dari rumah atau tempat lainnya melalui komputer/smartphone		✓			
8.	Perpustakaan memiliki sistem informasi dan website perpustakaan yang memungkinkan pengguna menemukan sendiri informasi yang dibutuhkan		✓			
9.	Petugas perpustakaan berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan		✓			
<b>B. KEHANDALAN</b>						
10.	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakinkan dalam menangani permasalahan kebutuhan informasi pengguna		✓			
11.	Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat, dan terpercaya		✓			
12.	Petugas perpustakaan secara konsisten mampu membimbing dan menuntun pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal		✓			
13.	Data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan		✓			
14.	Sistem informasi dan website perpustakaan berfungsi dengan baik dan menampilkan data/informasi yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna		✓			
15.	Layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan		✓			
16.	Petugas perpustakaan melayani pengguna berdasarkan prosedur (SOP) layanan yang telah ada		✓			

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>C. DAYA TANGGAP</b>						
17.	Petugas perpustakaan selalu bersedia memberi bantuan bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat		✓			
18.	Petugas perpustakaan memahami dan merespon kebutuhan informasi pengguna dengan cepat		✓			
19.	Petugas perpustakaan selalu memberikan perhatian secara serius terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pengguna			✓		
20.	Petugas perpustakaan merespon dengan cepat setiap saran dan kritikan yang disampaikan pengguna			✓		
21.	Petugas perpustakaan selalu berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna secara cepat dan tepat		✓			
22.	Petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati		✓			
<b>D. JAMINAN</b>						
23.	Pengguna memiliki keyakinan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk membimbing dan menuntun mereka menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources			✓		
24.	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna menemukan koleksi/informasi yang diperlukan		✓			
25.	Petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai		✓			
26.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan		✓			
27.	Petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan		✓			
<b>E. EMPATI</b>						
28.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi masing-masing pengguna secara adil dan tanpa deskriminasi			✓		
29.	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar			✓		
30.	Petugas perpustakaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pengguna			✓		
31.	Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna			✓		
32.	Petugas perpustakaan peduli dan perhatian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pada saat menggunakan layanan perpustakaan			✓		

**Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)**

No.	Butiran pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan		✓			
2.	Saya puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki perpustakaan (meja, kursi, perabot, loker, parkir, ruang diskusi, dll)		✓			
3.	Saya puas dengan fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet yang tersedia di perpustakaan (komputer penelusuran e-resources, wifi/hotspot, komputer OPAC, dll)		✓			
4.	Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan		✓			
5.	Saya puas dengan sistem informasi perpustakaan		✓			
6.	Saya puas dengan jam layanan perpustakaan		✓			
7.	Saya puas dengan kompetensi dan profesionalisme petugas perpustakaan dalam melayani pengguna		✓			
8.	Saya puas dengan kemampuan komunikasi petugas perpustakaan pada saat memberikan layanan bimbingan atau informasi kepada pengguna		✓			
9.	Saya puas dengan petugas perpustakaan yang selalu tanggap dan cepat merespon setiap keluhan, kritikan dan saran yang disampaikan pengguna		✓			
10.	Saya puas dengan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan		✓			
11.	Saya puas dengan kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun yang ditunjukkan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna		✓			

Kepada YTH.,

**Saudara Responden**

Kami adalah peneliti pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saat ini sedang penelitian dengan judul: "Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia".

Untuk itu, Kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner/Angket ini sesuai dengan yang tersedia. Apapun pendapat dan informasi yang Saudara berikan, *kami akan jamin kerah* dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Kami sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara dalam kuesioner/Angket ini. Atas kesediaan saudara dalam menjawab kuisisioner/Angket ini kami ucapkan kasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin

Hormat Kami,

**TIM Peneliti**

---

---

**BAGIAN A : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Wanita

2. Perguruan Tinggi : UN Syarif Hidayatullah Jakarta

3. Fakultas/Program Studi : PITK / Manajemen Pendidikan

4. Semester : VIII (delapan)

**BAGIAN B : PETUNJUK PENGISIAN**

Berikut ini penilaian saudara tentang implikasi pengembangan layanan perpustakaan terhadap mahasiswa pada pendidikan tinggi keagamaan negeri di tempat saudara kuliah. Mohon saudara tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan price dalam menilai setiap butiran pernyataan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

BAGIAN C : KUISIONER TERTUTUP

Variabel Pelayanan Perpustakaan (X)

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>A. BUKTI FISIK</b>						
1.	Tampilan gedung, desain ruangan dan tata letak perabot perpustakaan menarik dan menyenangkan	X				
2.	Ruangan perpustakaan (ruang baca, ruang multimedia, ruang diskusi, dll) memadai, kondisi sejuk, nyaman, tenang, dan bersih serta dengan pencahayaan yang bagus	X				
3.	Perpustakaan memiliki sarana/fasilitas pendukung yang memadai (seperti meja baca, kursi, loker/penitipan barang, colokan listrik, toilet, rambu-rambu layanan, dan tempat parkir)	X				
4.	Perpustakaan menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai		X			
5.	Perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat		X			
6.	Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, <i>up-to-date</i> dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta terpelihara dengan baik dan rapi (Buku, Jurnal Ilmiah, Prosiding, majalah, dll)		X			
7.	Koleksi e-resources dan repository perpustakaan dapat diakses pengguna dari rumah atau tempat lainnya melalui komputer/smartphone		X			
8.	Perpustakaan memiliki sistem informasi dan website perpustakaan yang memungkinkan pengguna menemukan sendiri informasi yang dibutuhkan		X			
9.	Petugas perpustakaan berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan		X			
<b>B. KEHANDALAN</b>						
10.	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakinkan dalam menanggapi permasalahan kebutuhan informasi pengguna		X			
11.	Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat, dan terpercaya			X		
12.	Petugas perpustakaan secara konsisten mampu membimbing dan menuntun pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal		X			
13.	Data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan		X			
14.	Sistem informasi dan website perpustakaan berfungsi dengan baik dan menampilkan data/informasi yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna		X			
15.	Layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan		X			
16.	Petugas perpustakaan melayani pengguna berdasarkan prosedur (SOP) layanan yang telah ada		X			

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>C. DAYA TANGGAP</b>						
17.	Petugas perpustakaan selalu bersedia memberi bantuan bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat		X			
18.	Petugas perpustakaan memahami dan merespon kebutuhan informasi pengguna dengan cepat		X			
19.	Petugas perpustakaan selalu memberikan perhatian secara serius terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pengguna		X			
20.	Petugas perpustakaan merespon dengan cepat setiap saran dan kritikan yang disampaikan pengguna		X			
21.	Petugas perpustakaan selalu berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna secara cepat dan tepat		X			
22.	Petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati		X			
<b>D. JAMINAN</b>						
23.	Pengguna memiliki keyakinan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk membimbing dan menuntun mereka menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources			X		
24.	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna menemukan koleksi/informasi yang diperlukan		X			
25.	Petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai			X		
26.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan			X		
27.	Petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan		X			
<b>E. EMPATI</b>						
28.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi masing-masing pengguna secara adil dan tanpa deskriminasi		X			
29.	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar		X			
30.	Petugas perpustakaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pengguna		X			
31.	Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna		X			
32.	Petugas perpustakaan peduli dan perhatian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pada saat menggunakan layanan perpustakaan		X			

Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Butiran pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan	X				
2.	Saya puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki perpustakaan (meja, kursi, perabot, loker, parkir, ruang diskusi, dll)	X				
3.	Saya puas dengan fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet yang tersedia di perpustakaan (komputer penelusuran e-resources, wifi/hotspot, komputer OPAC, dll)	X				
4.	Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan	X				
5.	Saya puas dengan sistem informasi perpustakaan	X				
6.	Saya puas dengan jam layanan perpustakaan		X			
7.	Saya puas dengan kompetensi dan profesionalisme petugas perpustakaan dalam melayani pengguna		X			
8.	Saya puas dengan kemampuan komunikasi petugas perpustakaan pada saat memberikan layanan bimbingan atau informasi kepada pengguna		X			
9.	Saya puas dengan petugas perpustakaan yang selalu tanggap dan cepat merespon setiap keluhan, kritikan dan saran yang disampaikan pengguna		X			
10.	Saya puas dengan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan		X			
11.	Saya puas dengan kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun yang ditunjukkan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna		X			

Kepada YTH,

**Saudara Responden**

Kami adalah peneliti pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul: "Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia".

Untuk itu, Kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner/Angket ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Apapun pendapat dan informasi yang Saudara berikan, *kami akan jamin kerahasiaannya hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.*

Kami sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara dalam mengisi kuesioner/Angket ini. Atas kesediaan saudara dalam menjawab kuisisioner/Angket ini kami ucapkan terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat Kami,

**TIM Peneliti**

---

---

#### BAGIAN A : IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Laki-laki       Wanita

2. Perguruan Tinggi : UIN AR-RANIRY

3. Fakultas/Program Studi : SYARIAH & HUKUM

4. Semester : 3

#### BAGIAN B : PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini penilaian saudara tentang implikasi pengembangan layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi keagamaan negeri di tempat saudara kuliah. Mohon saudara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap butiran pernyataan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
RR = Ragu-Ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

BAGIAN C : KUISIONER TERTUTUP

Variabel Pelayanan Perpustakaan (X)

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>A. BUKTI FISIK</b>						
1.	Tampilan gedung, desain ruangan dan tata letak perabot perpustakaan menarik dan menyenangkan				X	
2.	Ruangan perpustakaan (ruang baca, ruang multimedia, ruang diskusi, dll) memadai, kondisi sejuk, nyaman, tenang, dan bersih serta dengan pencahayaan yang bagus			X		
3.	Perpustakaan memiliki sarana/fasilitas pendukung yang memadai (seperti meja baca, kursi, loker/penitipan barang, colokan listrik, toilet, rambu-rambu layanan, dan tempat parkir)			X		
4.	Perpustakaan menyediakan komputer OPAC dan komputer penelusuran informasi e-resources yang memadai			X		
5.	Perpustakaan menyediakan Wifi/Hotspot dan komputer terkoneksi jaringan internet yang memadai dan bisa diakses pengguna dengan cepat			X		
6.	Perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, <i>up-to-date</i> dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta terpelihara dengan baik dan rapi (Buku, Jurnal Ilmiah, Prosiding, majalah, dll)			X		
7.	Koleksi e-resources dan repository perpustakaan dapat diakses pengguna dari rumah atau tempat lainnya melalui komputer/smartphone				X	
8.	Perpustakaan memiliki sistem informasi dan website perpustakaan yang memungkinkan pengguna menemukan sendiri informasi yang dibutuhkan				X	
9.	Petugas perpustakaan berpenampilan rapi, menarik dan menyenangkan			X		
<b>B. KEHANDALAN</b>						
10.	Petugas perpustakaan memiliki kemampuan dan kompetensi yang menyakinkan dalam menangani permasalahan kebutuhan informasi pengguna			X		
11.	Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat, dan terpercaya			X		
12.	Petugas perpustakaan secara konsisten mampu membimbing dan menuntun pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan dengan maksimal			X		
13.	Data koleksi di katalog (OPAC) akurat dan sesuai dengan yang tersedia di perpustakaan			X		
14.	Sistem informasi dan website perpustakaan berfungsi dengan baik dan menampilkan data/informasi yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna			X		
15.	Layanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan			X		
16.	Petugas perpustakaan melayani pengguna berdasarkan prosedur (SOP) layanan yang telah ada			X		

No.	Butiran Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
<b>C. DAYA TANGGAP</b>						
17.	Petugas perpustakaan selalu bersedia memberi bantuan bimbingan dan penelusuran informasi kepada pengguna dengan cepat dan akurat			X		
18.	Petugas perpustakaan memahami dan merespon kebutuhan informasi pengguna dengan cepat			X		
19.	Petugas perpustakaan selalu memberikan perhatian secara serius terhadap keluhan, kritikan, saran dan kesulitan yang disampaikan pengguna		X			
20.	Petugas perpustakaan merespon dengan cepat setiap saran dan kritikan yang disampaikan pengguna		X			
21.	Petugas perpustakaan selalu berusaha untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi pengguna secara cepat dan tepat		X			
22.	Petugas perpustakaan menanggapi keinginan pengguna sesuai dengan jadwal yang telah disepakati			X		
<b>D. JAMINAN</b>						
23.	Pengguna memiliki keyakinan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk membimbing dan menuntun mereka menggunakan OPAC dan penelusuran e-resources			X		
24.	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna menemukan koleksi/informasi yang diperlukan			X		
25.	Petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai fasilitas dan prosedur layanan perpustakaan secara jelas dan memadai		X			
26.	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan dan pemahaman yang bagus tentang sumber literature yang terdapat di perpustakaan			X		
27.	Petugas perpustakaan menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan			X		
<b>E. EMPATI</b>						
28.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi masing-masing pengguna secara adil dan tanpa deskriminasi		/	X		
29.	Petugas perpustakaan melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar		X			
30.	Petugas perpustakaan secara konsisten bersikap ramah dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas pada saat melayani pengguna		X			
31.	Petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna			X		
32.	Petugas perpustakaan peduli dan perhatian dengan permasalahan yang dihadapi pengguna pada saat menggunakan layanan perpustakaan		X			

Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Butiran pernyataan	Penilaian				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya puas dengan tampilan gedung, desain ruangan dan pencahayaan ruangan perpustakaan				X	
2.	Saya puas dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki perpustakaan (meja, kursi, perabot, loker, parkir, ruang diskusi, dll)				X	
3.	Saya puas dengan fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet yang tersedia di perpustakaan (komputer penelusuran e-resources, wifi/hotspot, komputer OPAC, dll)			X		
4.	Saya puas dengan koleksi/sumber informasi yang lengkap, up to date, relevan, akurat dan terpercaya yang tersedia di perpustakaan		X			
5.	Saya puas dengan sistem informasi perpustakaan		X			
6.	Saya puas dengan jam layanan perpustakaan		X			
7.	Saya puas dengan kompetensi dan profesionalisme petugas perpustakaan dalam melayani pengguna			X		
8.	Saya puas dengan kemampuan komunikasi petugas perpustakaan pada saat memberikan layanan bimbingan atau informasi kepada pengguna			X		
9.	Saya puas dengan petugas perpustakaan yang selalu tanggap dan cepat merespon setiap keluhan, kritikan dan saran yang disampaikan pengguna			X		
10.	Saya puas dengan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan perpustakaan		X			
11.	Saya puas dengan kepedulian, perhatian, keadilan dan sikap sopan santun yang ditunjukkan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna			X		

**PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KEPALA UPT  
PERPUSTAKAAN**

**“Implikasi Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa  
pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia”**

Nama : .....

Jabatan : .....

Hari/tanggal : .....

PPTN : .....

---

1. Apa saja layanan perpustakaan yang tersedia pada saat sekarang?
2. Apakah bapak/tim telah merancang dan menyiapkan blue print untuk pengembangan layanan perpustakaan? Kalau iya, bagaimana langkah-untuk untuk pengembangan layanan perpustakaan akan dijalankan?
3. Apa saja program pengembangan layanan perpustakaan yang menjadi prioritas saat ini?
4. Apakah sarana dan prasarana, sumber daya informasi, serta sumber daya manusia yang tersedia di perpustakaan sudah memadai untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan?
5. Apakah perpustakaan memiliki fasilitas (ruang baca, ruang diskusi, ruang belajar pribadi, komputer, perabot, infrastruktur IT, dll) yang memadai untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan?
6. Menurut bapak/ibu, apakah kelengkapan fasilitas perpustakaan berimplikasi terhadap kepuasan belajar mahasiswa?
7. Apakah perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, up to date dan relevan dengan kebutuhan pemustaka?
8. Apakah perpustakaan berlangganan jurnal ilmiah (cetak dan elektronik) secara rutin?

9. Apakah pihak bapak melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain untuk pengembangan koleksi/sumber daya informasi perpustakaan? Kalau iya, bagaimana bentuk kerjasamanya!
10. Apakah koleksi perpustakaan yang tersedia sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka?
11. Berapa jumlah tenaga perpustakaan dan pustakawan pada UPT perpustakaan ini?
12. Dengan jumlah tenaga perpustakaan dan pustakawan yang tersedia apakah dapat melayani pemustaka dengan optimal?
13. Apakah tenaga perpustakaan dan pustakawan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang baik dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka?
14. Apa saja program/kegiatan yang dilakukan oleh lembaga untuk pengembangan pengetahuan dan kompetensi tenaga perpustakaan dan pustakawan?
15. Apakah pengetahuan dan kompetensi petugas perpustakaan/pustakawan berimplikasi pada kepuasan pemustaka?
16. Hambatan/kendala yang dihadapi pihak bapak dalam mengembangkan layanan perpustakaan? jika ada, apa kendala tersebut?
17. Apakah kendala tersebut berimplikasi terhadap menurunnya kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan?
18. Strategi apa yang dilakukan pihak pengelola/manajemen perpustakaan untuk menyelesaikan kendala dalam pengembangan layanan perpustakaan tersebut?
19. Bagaimanakah tindak lanjut yang dilakukan terhadap keluhan dan kritikan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan?

### Lampiran 3.1

#### **PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PUSTAKAWAN PADA UPT PERPUSTAKAAN PTKIN**

Nama : .....

Jabatan : .....

Hari/tanggal : .....

PPTN : .....

- 
1. Apakah bapak/ibu merasa aman dan nyaman dengan suasana dan kondisi perpustakaan seperti sekarang ini?
  2. Apakah perpustakaan memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung layanan perpustakaan yang berkualitas?
  3. Apakah perpustakaan memiliki koleksi yang beragam, up to date dan relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka?
  4. Selaku pustakawan apa saja upaya yang bapak/ibu lakukan untuk pengembangan kompetensi diri sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka?
  5. Apasaja program yang dilakukan unsur pimpinan untuk pengembangan kompetensi pustakawan selama ini?
  6. Apakah bapak/ibu menuntun dan membimbing pemustaka untuk mencari koleksi/informasi yang dibutuhkan?
  7. Bagaimana tanggapan bapak/ibu sebagai pustakawan ketika ada mahasiswa meminta bantuan/bimbingan untuk mencari koleksi/informasi yang dibutuhkan?
  8. Bagaimana respon/tanggapan bapak/ibu ketika ada keluhan/saran/kritikan yang disampaikan pemustaka mengenai layanan perpustakaan?
  9. Apakah jam layanan perpustakaan beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?
  10. Apakah bapak/ibu menyadari kalau layanan perpustakaan yang anda berikan berimplikasi pada kepuasan pemustaka?
  11. Apa saja kendala yang sering bapak/ibu hadapi dalam memberikan layanan perpustakaan?
  12. Langkah apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

**LEMBAR OBSERVASI  
LAYANAN PERPUSTAKAAN PENDIDIKAN TINGGI  
KEAGAMAAN ISLAM NEGERI DI INDONESIA**

Perpustakaan :.....

Hari/tanggal :.....

No.	Indikator	Aspek Pengamatan	Pertimbangan	
			Ya	Tidak
1.	Tangibles	a. Kelayakan Ruang perpustakaan		
		b. Ketersedian Komputer yang cukup untuk sarana temu balik informasi (OPAC)		
		c. Fasilitas yang tersedia, komputer, dan lain-lain dalam perpustakaan		
		d. Fasilitas peminjaman dan pengembalian mandiri		
		e. Akses Hot Spot/Wifi cepat		
		f. Koleksi perpustakaan terdiri buku, jurnal, prosiding, majalah, dan lain baik cetak maupun elektronik		
		g. Penampilan pustakawan rapi dan menarik		
		h. Loker dan Tempat parkir mencukupi		
2.	Reliability	a. Buka tepat waktu		
		b. Petugas memiliki kompetensi yang bagus		
		c. Petugas melayani pengguna sesuai SOP		
		d. Petugas perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara akurat, tepat dan terpercaya		
		e. Petugas mampu menangani permasalahan pemustaka dengan baik		

3.	Responsive ness	a. Ketanggapan pustakawan dalam memberikan bantuan kepada pemustaka		
		b. Menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan		
		c. Membimbing pemustaka menggunakan OPAC untuk menemukan referensi yang dibutuhkan		
		d. Cepat tanggap terhadap keluhan pemustaka		
4.	Assurance	a. Petugas perpustakaan memberikan informasi tentang fasilitas dan prosedur dengan jelas dan memadai		
		b. Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna		
5.	Empaty	a. Petugas melayani pengguna dengan adil		
		b. Petugas berkomunikasi dengan sopan, santun, dan jelas		
		c. Petugas melayani pengguna dengan perasaan haru dan sabar		









118	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	122
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	121			
120	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	113			
121	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	119			
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	9	4	4	3	3	3	4	3	126			
123	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	119			
124	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	9	4	5	4	5	4	5	5	150			
125	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	116			
126	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	9	4	4	4	5	4	4	4	131				
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128			
128	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	122		
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	9	4	5	5	5	5	4	4	143			
130	5	5	5	5	2	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	125				
131	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	0	5	5	5	4	4	4	4	127				
132	5	4	4	2	2	3	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	0	5	4	5	4	4	4	4	118				
133	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	128				
134	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124			
135	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115			
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	9	4	5	5	5	5	5	4	159				
137	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	148			
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128			
139	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	156		
140	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129			
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128			
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128			
143	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	129				
144	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	84				
145	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	117				

146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	9	4	4	5	4	5	5	5	154
147	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	107	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
149	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	92		
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159	
151	3	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	111	
152	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
154	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	115		
155	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	121	
156	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	0	5	4	5	4	4	5	5	141	
157	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	5	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	0	5	4	4	3	4	4	4	123	
158	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	142	
159	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	128	
160	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	9	4	4	5	4	4	5	4	149	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
162	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	116	
163	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	120	
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	127	
165	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
166	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
168	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	9	4	4	5	4	4	4	4	135	
169	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	128	
170	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	115		
171	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	96	
172	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	116	
173	2	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	101	











314	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	119		
315	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	95			
316	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	115			
317	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	145		
318	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	131		
319	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	99		
320	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	136		
321	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	150	
322	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	0	5	4	4	4	4	5	4	5	147	
323	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	0	5	5	5	4	4	5	5	135	
324	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	143	
325	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	
326	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
327	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
328	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	1	90	
329	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
330	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	148	
331	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	144	
333	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	102	
334	1	4	1	4	5	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	92		
335	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
336	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	121
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
338	4	4	2	4	3	4	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
339	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	120	
340	4	4	3	4	2	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
341	4	4	5	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	133	

<b>342</b>	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	<b>138</b>	
<b>343</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>156</b>
<b>344</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>139</b>	
<b>345</b>	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	<b>127</b>	

Lampiran 5

Variabel Y (Kepuasan Belajar Mahasiswa)

Res.	PERNYATAAN											TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	36
2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	34
3	3	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	27
4	5	5	5	1	3	4	3	3	1	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	53
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
7	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	49
8	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	48
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
11	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	48
12	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	42
13	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	44
14	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	44
15	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	41
16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	40
20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	49
21	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	34
22	2	1	3	1	3	5	4	2	2	2	1	26
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33

<b>24</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>35</b>
<b>25</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>26</b>	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	<b>32</b>
<b>27</b>	4	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	<b>34</b>
<b>28</b>	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	<b>45</b>
<b>29</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>30</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	<b>51</b>
<b>31</b>	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>51</b>
<b>32</b>	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	<b>39</b>
<b>33</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	<b>48</b>
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>35</b>	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>41</b>
<b>36</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	1	<b>36</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>38</b>	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>39</b>	4	4	2	3	3	2	4	4	5	3	4	<b>38</b>
<b>40</b>	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	<b>43</b>
<b>41</b>	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	<b>38</b>
<b>42</b>	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>40</b>
<b>43</b>	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>44</b>	4	3	2	3	4	5	3	2	4	3	2	<b>35</b>
<b>45</b>	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>39</b>
<b>46</b>	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	<b>50</b>
<b>47</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	<b>41</b>
<b>48</b>	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	<b>39</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>50</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>51</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	<b>45</b>

<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>53</b>	4	4	3	3	5	3	5	4	2	5	3	<b>41</b>
<b>54</b>	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>50</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>57</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>39</b>
<b>58</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>59</b>	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	<b>47</b>
<b>60</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>33</b>
<b>61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>62</b>	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	<b>44</b>
<b>63</b>	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>64</b>	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>65</b>	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>66</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>45</b>
<b>67</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>68</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	<b>41</b>
<b>69</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>70</b>	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>71</b>	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	<b>41</b>
<b>72</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>73</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	<b>38</b>
<b>74</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	<b>50</b>
<b>75</b>	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>76</b>	3	2	1	3	3	1	3	3	2	3	2	<b>26</b>
<b>77</b>	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	<b>33</b>
<b>78</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>40</b>

<b>80</b>	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	<b>28</b>
<b>81</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	<b>50</b>
<b>82</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>83</b>	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	<b>37</b>
<b>84</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>85</b>	4	3	2	3	4	5	3	3	4	3	2	<b>36</b>
<b>86</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>87</b>	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>88</b>	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	3	<b>30</b>
<b>89</b>	5	4	3	3	5	4	3	2	2	2	3	<b>36</b>
<b>90</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>48</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>92</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>93</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>41</b>
<b>94</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	<b>51</b>
<b>95</b>	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	<b>51</b>
<b>96</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	<b>42</b>
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>98</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>44</b>
<b>99</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>100</b>	4	3	3	3	1	1	3	3	3	4	4	<b>32</b>
<b>101</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	<b>36</b>
<b>102</b>	5	5	4	4	4	5	2	2	2	3	3	<b>39</b>
<b>103</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>44</b>
<b>104</b>	4	4	5	3	4	3	2	3	2	4	4	<b>38</b>
<b>105</b>	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	<b>40</b>
<b>106</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	<b>39</b>
<b>107</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	<b>48</b>

<b>108</b>	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	<b>40</b>
<b>109</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	<b>43</b>
<b>110</b>	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	<b>41</b>
<b>111</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	<b>42</b>
<b>112</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>113</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	<b>38</b>
<b>114</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>44</b>
<b>115</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>36</b>
<b>116</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>117</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>35</b>
<b>118</b>	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	<b>43</b>
<b>119</b>	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>120</b>	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	<b>42</b>
<b>121</b>	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	<b>38</b>
<b>122</b>	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	<b>44</b>
<b>123</b>	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	<b>40</b>
<b>124</b>	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	<b>49</b>
<b>125</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>41</b>
<b>126</b>	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>127</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>128</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>43</b>
<b>129</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>130</b>	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>44</b>
<b>131</b>	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	<b>48</b>
<b>132</b>	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	<b>44</b>
<b>133</b>	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	<b>42</b>
<b>134</b>	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	<b>41</b>
<b>135</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	<b>39</b>



<b>164</b>	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	<b>50</b>
<b>165</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>166</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>167</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>168</b>	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>169</b>	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	<b>44</b>
<b>170</b>	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	<b>39</b>
<b>171</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	<b>35</b>
<b>172</b>	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>33</b>
<b>173</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	<b>51</b>
<b>174</b>	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4	<b>40</b>
<b>175</b>	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>43</b>
<b>176</b>	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>43</b>
<b>177</b>	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>43</b>
<b>178</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>179</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>180</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>181</b>	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>
<b>182</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>50</b>
<b>183</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>44</b>
<b>184</b>	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	<b>49</b>
<b>185</b>	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>44</b>
<b>186</b>	2	4	4	1	2	2	2	3	1	4	3	<b>28</b>
<b>187</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>188</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>189</b>	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	<b>39</b>
<b>190</b>	5	5	2	2	4	4	2	4	2	4	2	<b>36</b>
<b>191</b>	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>39</b>



<b>220</b>	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	<b>35</b>
<b>221</b>	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	<b>37</b>
<b>222</b>	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	<b>35</b>
<b>223</b>	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>224</b>	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>225</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>226</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	<b>36</b>
<b>227</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>228</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>229</b>	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>41</b>
<b>230</b>	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>46</b>
<b>231</b>	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	<b>47</b>
<b>232</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	<b>40</b>
<b>233</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>43</b>
<b>234</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	<b>40</b>
<b>235</b>	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	<b>37</b>
<b>236</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	<b>42</b>
<b>237</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>238</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>239</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>240</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>47</b>
<b>241</b>	5	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	<b>34</b>
<b>242</b>	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	<b>44</b>
<b>243</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>46</b>
<b>244</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	<b>36</b>
<b>245</b>	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	<b>40</b>
<b>246</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>247</b>	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	<b>44</b>

<b>248</b>	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>42</b>
<b>249</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	<b>35</b>
<b>250</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	<b>35</b>
<b>251</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>252</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	<b>52</b>
<b>253</b>	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>45</b>
<b>254</b>	5	5	1	4	4	3	5	4	4	5	5	<b>45</b>
<b>255</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	<b>38</b>
<b>256</b>	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	<b>41</b>
<b>257</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>55</b>
<b>258</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>259</b>	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>260</b>	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	5	<b>36</b>
<b>261</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	<b>41</b>
<b>262</b>	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>263</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	<b>38</b>
<b>264</b>	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>265</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>266</b>	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	<b>46</b>
<b>267</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	<b>41</b>
<b>268</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>269</b>	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>50</b>
<b>270</b>	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	<b>47</b>
<b>271</b>	5	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	<b>40</b>
<b>272</b>	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>47</b>
<b>273</b>	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	<b>38</b>
<b>274</b>	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	<b>45</b>
<b>275</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>49</b>





<b>332</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>333</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	<b>41</b>
<b>334</b>	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	2	<b>42</b>
<b>335</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>336</b>	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>337</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>338</b>	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	<b>34</b>
<b>339</b>	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	<b>36</b>
<b>340</b>	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>32</b>
<b>341</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>342</b>	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	<b>47</b>
<b>343</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>55</b>
<b>344</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>345</b>	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	<b>40</b>

Lampiran 6  
Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Perpustakaan (X)

		Correlations																																
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	S1
P1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	,152	,183	,343	,401	,249	,403	,328	,439	,464	,182	,206	,545	,563	,259	,252	,539	,283	,278	,339	,263	,293	,125	,197	,070	,285	,075	,408	,255	,277	-,041	,267	,458
P2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,522	1	,388	,455	,338	,485	,153	,638	,399	,254	,260	,276	,397	,253	,378	,262	,167	,248	,422	,480	,349	,246	,333	,399	,030	,285	,473	,203	,234	,289	,392	,374	,494
P3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,439	,091	1	,595	,395	,112	,379	,248	,085	,301	,093	,134	,212	,261	,084	,326	,000	-,019	,431	,502	,675	,656	,323	,519	,262	,218	,194	,395	,330	,292	,328	,346	,458
P4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,343	,455	,595	1	,478	,175	,200	,346	,440	,701	,327	,504	,220	,294	,373	,518	,310	,391	,631	,675	,657	,506	,466	,700	,015	,599	,647	,591	,570	,602	,553	,688	,695
P5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,080	,144	,084	,033	1	,194	,256	,349	,538	,548	,203	,243	,257	,522	,429	,306	,371	,332	,479	,496	,405	,327	,412	,366	,075	,313	,212	,424	,294	,397	,217	,500	,553
P6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,249	,485	,112	,175	,194	1	,273	,117	,441	,249	,510	,608	,292	,155	,278	,154	,368	,500	,305	,516	,510	,401	,401	,568	,245	,424	,241	,377	,304	,374	,228	,164	,517
P7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,403	,153	,379	,200	,256	,273	1	,135	,225	,222	,275	,254	,149	,234	,213	,256	,402	,187	,409	,384	,556	,715	,170	,160	,533	,327	,041	,291	,418	,359	,293	,307	,472
P8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,328	,638	,248	,346	,349	,117	,135	1	,341	,471	,060	,140	,443	,587	,439	,585	,398	,282	,414	,359	,182	,289	,506	,221	,214	,425	,406	,168	,153	,236	,303	,399	,497
P9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,439	,399	,085	,440	,538	,441	,225	,341	1	,590	,735	,619	,252	,534	,599	,399	,861	,852	,797	,689	,420	,345	,461	,514	,316	,548	,692	,677	,628	,768	,512	,767	,803

P10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.464 <sup>*</sup> .039 20	.254 <sup>*</sup> .280 20	.301 .198 20	.701 <sup>**</sup> .001 20	.548 <sup>*</sup> .012 20	.249 .290 20	.222 .347 20	.471 <sup>*</sup> .036 20	.590 <sup>**</sup> .006 20	1 .222 20	.286 .069 20	.415 .287 20	.250 .023 20	.504 <sup>*</sup> .006 20	.596 <sup>**</sup> .001 20	.703 <sup>**</sup> .004 20	.620 <sup>**</sup> .031 20	.484 <sup>*</sup> .002 20	.659 <sup>**</sup> .002 20	.649 <sup>**</sup> .002 20	.504 <sup>*</sup> .023 20	.582 <sup>**</sup> .007 20	.788 <sup>**</sup> .000 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	.202 .394 20	.835 <sup>**</sup> .000 20	.430 .058 20	.682 <sup>**</sup> .001 20	.618 <sup>**</sup> .004 20	.707 <sup>**</sup> .000 20	.508 <sup>*</sup> .022 20	.721 <sup>**</sup> .000 20	.771 <sup>**</sup> .000 20
P11	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.182 <sup>*</sup> .442 20	.260 .267 20	.093 .696 20	.327 .159 20	.203 .390 20	.510 .022 20	.275 .241 20	.060 .802 20	.735 <sup>**</sup> .000 20	.286 .222 20	1 .000 20	.874 <sup>**</sup> .377 20	.209 .453 20	.178 .009 20	.568 <sup>**</sup> .276 20	.256 .000 20	.724 <sup>**</sup> .000 20	.838 <sup>**</sup> .002 20	.648 <sup>**</sup> .013 20	.545 <sup>*</sup> .011 20	.556 <sup>*</sup> .063 20	.423 .472 20	.170 .043 20	.457 <sup>*</sup> .141 20	.341 .019 20	.518 <sup>*</sup> .001 20	.696 <sup>**</sup> .020 20	.517 <sup>*</sup> .014 20	.542 .001 20	.696 <sup>**</sup> .001 20	.680 <sup>**</sup> .001 20	.606 <sup>**</sup> .005 20	.688 <sup>**</sup> .001 20
P12	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.206 .383 20	.276 .239 20	.134 .575 20	.504 <sup>*</sup> .023 20	.243 .301 20	.608 <sup>**</sup> .004 20	.254 .280 20	.140 .557 20	.619 <sup>**</sup> .004 20	.415 .069 20	.874 <sup>**</sup> .000 20	1 .150 20	.334 .436 20	.184 .016 20	.530 <sup>*</sup> .077 20	.404 .002 20	.651 <sup>**</sup> .000 20	.835 <sup>**</sup> .007 20	.585 <sup>**</sup> .001 20	.677 <sup>**</sup> .002 20	.659 <sup>**</sup> .002 20	.517 .019 20	.318 .172 20	.589 <sup>**</sup> .006 20	.224 .342 20	.682 <sup>**</sup> .001 20	.688 <sup>**</sup> .001 20	.553 <sup>*</sup> .011 20	.549 <sup>*</sup> .012 20	.681 <sup>**</sup> .001 20	.632 <sup>**</sup> .003 20	.529 <sup>*</sup> .016 20	.733 <sup>**</sup> .000 20
P13	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.545 <sup>*</sup> .013 20	.397 .083 20	.212 .370 20	.220 .352 20	.257 .273 20	.292 .211 20	.149 .531 20	.443 .051 20	.252 .284 20	.250 .287 20	.209 .377 20	.334 .150 20	1 .007 20	.585 <sup>**</sup> .028 20	.490 .023 20	.505 .172 20	.318 .208 20	.294 .259 20	.265 .024 20	.503 <sup>*</sup> .189 20	.306 .174 20	.317 .572 20	.135 .878 20	.037 .000 20	.282 .228 20	.162 .496 20	.306 .189 20	.275 .241 20	.277 .238 20	.223 .346 20	.206 .383 20	.457 <sup>*</sup> .043 20	
P14	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.563 <sup>**</sup> .010 20	.253 .281 20	.261 .267 20	.294 .208 20	.522 .018 20	.155 .514 20	.234 .320 20	.587 <sup>**</sup> .006 20	.534 <sup>*</sup> .015 20	.504 <sup>*</sup> .023 20	.178 .453 20	.184 .436 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	1 .039 20	.464 .001 20	.681 <sup>**</sup> .008 20	.576 <sup>**</sup> .025 20	.499 <sup>*</sup> .004 20	.617 <sup>**</sup> .005 20	.600 <sup>**</sup> .256 20	.266 .141 20	.341 .033 20	.478 .135 20	.135 .283 20	.283 .354 20	.354 .345 20	.420 .066 20	.449 .047 20	.430 .059 20	.250 .288 20	.555 <sup>*</sup> .011 20	.620 <sup>**</sup> .004 20	
P15	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.259 .269 20	.378 .100 20	.084 .725 20	.373 .105 20	.429 .059 20	.278 .235 20	.213 .368 20	.439 .053 20	.599 <sup>**</sup> .005 20	.596 <sup>**</sup> .006 20	.568 <sup>**</sup> .009 20	.530 <sup>*</sup> .016 20	.490 .028 20	.464 .039 20	1 .011 20	.555 .003 20	.630 <sup>**</sup> .008 20	.573 <sup>*</sup> .003 20	.631 <sup>**</sup> .003 20	.568 <sup>**</sup> .009 20	.464 .039 20	.480 .032 20	.400 .080 20	.174 .462 20	.226 .339 20	.672 <sup>**</sup> .001 20	.481 <sup>*</sup> .032 20	.398 .082 20	.582 <sup>**</sup> .007 20	.725 <sup>**</sup> .000 20	.681 <sup>**</sup> .001 20	.701 <sup>**</sup> .001 20	.709 <sup>**</sup> .000 20
P16	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.252 .284 20	.262 .264 20	.326 .160 20	.518 <sup>*</sup> .019 20	.306 .190 20	.154 .516 20	.256 .276 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	.399 .081 20	.703 <sup>**</sup> .001 20	.256 .276 20	.404 .077 20	.505 .023 20	.681 <sup>**</sup> .001 20	.555 .011 20	1 .018 20	.524 .012 20	.548 .001 20	.681 <sup>**</sup> .001 20	.717 <sup>**</sup> .000 20	.497 .026 20	.589 <sup>**</sup> .006 20	.755 <sup>**</sup> .000 20	.411 .072 20	.469 .037 20	.683 .001 20	.480 .032 20	.607 <sup>**</sup> .005 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	.609 <sup>**</sup> .004 20	.642 <sup>**</sup> .002 20	.741 <sup>**</sup> .000 20
P17	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.539 <sup>*</sup> .014 20	.167 .482 20	.000 1.000 20	.310 .183 20	.371 .108 20	.368 .110 20	.402 .079 20	.398 .082 20	.861 <sup>**</sup> .000 20	.620 <sup>**</sup> .004 20	.724 <sup>**</sup> .000 20	.651 <sup>*</sup> .002 20	.318 .172 20	.576 .008 20	.630 <sup>**</sup> .003 20	.524 <sup>*</sup> .018 20	1 .000 20	.842 <sup>**</sup> .000 20	.716 <sup>**</sup> .000 20	.596 <sup>**</sup> .006 20	.376 .102 20	.492 .028 20	.484 .031 20	.363 .116 20	.469 .037 20	.705 <sup>**</sup> .001 20	.582 <sup>**</sup> .007 20	.576 <sup>**</sup> .008 20	.577 <sup>**</sup> .008 20	.697 <sup>**</sup> .001 20	.486 .030 20	.663 <sup>**</sup> .001 20	.785 <sup>**</sup> .000 20
P18	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.283 .227 20	.248 .291 20	-.019 .936 20	.391 .088 20	.332 .152 20	.500 .025 20	.187 .430 20	.282 .228 20	.852 <sup>**</sup> .000 20	.484 .031 20	.838 <sup>**</sup> .000 20	.835 <sup>**</sup> .000 20	.294 .208 20	.499 .025 20	.573 <sup>**</sup> .008 20	.548 <sup>*</sup> .012 20	.842 <sup>**</sup> .000 20	1 .000 20	.758 <sup>**</sup> .000 20	.716 <sup>**</sup> .000 20	.464 .039 20	.353 .126 20	.459 .042 20	.523 .018 20	.384 .095 20	.619 <sup>**</sup> .004 20	.772 <sup>**</sup> .000 20	.651 <sup>*</sup> .002 20	.625 <sup>**</sup> .003 20	.735 <sup>**</sup> .000 20	.604 <sup>**</sup> .005 20	.689 <sup>**</sup> .001 20	.793 <sup>**</sup> .000 20
P19	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.278 .235 20	.422 .064 20	.431 .058 20	.631 <sup>**</sup> .003 20	.479 <sup>*</sup> .032 20	.305 .192 20	.409 .073 20	.414 .070 20	.797 <sup>**</sup> .000 20	.659 <sup>**</sup> .002 20	.648 <sup>**</sup> .002 20	.585 <sup>**</sup> .007 20	.265 .029 20	.617 <sup>**</sup> .004 20	.631 <sup>**</sup> .003 20	.681 <sup>**</sup> .001 20	.716 <sup>**</sup> .000 20	.758 <sup>**</sup> .000 20	1 .000 20	.852 <sup>**</sup> .000 20	.667 <sup>**</sup> .001 20	.620 <sup>**</sup> .004 20	.573 <sup>**</sup> .008 20	.591 <sup>**</sup> .006 20	.413 .070 20	.631 <sup>**</sup> .003 20	.769 <sup>**</sup> .000 20	.784 <sup>**</sup> .000 20	.872 <sup>**</sup> .000 20	.876 <sup>**</sup> .000 20	.818 <sup>**</sup> .000 20	.947 <sup>**</sup> .000 20	.913 <sup>**</sup> .000 20
P20	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.339 .144 20	.480 .032 20	.502 .024 20	.675 <sup>**</sup> .001 20	.496 .026 20	.516 .020 20	.384 .095 20	.359 .120 20	.689 <sup>**</sup> .001 20	.649 <sup>**</sup> .002 20	.545 <sup>*</sup> .013 20	.677 <sup>**</sup> .001 20	.503 .024 20	.600 <sup>**</sup> .005 20	.568 <sup>**</sup> .009 20	.717 <sup>**</sup> .000 20	.596 <sup>**</sup> .006 20	.716 <sup>**</sup> .000 20	.852 <sup>**</sup> .000 20	1 .000 20	.755 <sup>**</sup> .000 20	.687 <sup>**</sup> .001 20	.636 .003 20	.657 <sup>**</sup> .002 20	.312 .181 20	.675 <sup>**</sup> .001 20	.619 <sup>**</sup> .004 20	.801 <sup>**</sup> .000 20	.812 <sup>**</sup> .000 20	.808 <sup>**</sup> .000 20	.639 <sup>**</sup> .002 20	.740 <sup>*</sup> .000 20	.908 <sup>**</sup> .000 20

P21	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,263 ,262 20	,349 ,132 20	,675** ,001 20	,657** ,002 20	,405 ,077 20	,510 ,022 20	,556 ,011 20	,182 ,443 20	,420 ,065 20	,504 ,023 20	,556 ,011 20	,659** ,002 20	,306 ,189 20	,266 ,256 20	,464 ,039 20	,497 ,026 20	,376 ,102 20	,464 ,039 20	,667** ,001 20	,755** ,000 20	1 ,000 20	,859** ,000 20	,414 ,069 20	,698** ,001 20	,435 ,055 20	,538 ,014 20	,421 ,064 20	,689** ,001 20	,651** ,002 20	,723** ,000 20	,653** ,002 20	,617** ,004 20	,782** ,000 20
P22	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,293 ,209 20	,246 ,295 20	,656** ,002 20	,506** ,023 20	,327 ,159 20	,401 ,080 20	,715** ,000 20	,289 ,217 20	,345 ,136 20	,582** ,007 20	,423 ,063 20	,517** ,019 20	,317 ,174 20	,341 ,141 20	,480 ,032 20	,589** ,006 20	,492 ,028 20	,353 ,126 20	,620** ,004 20	,687** ,001 20	,859** ,000 20	1 ,010 20	,560 ,019 20	,520** ,007 20	,580** ,001 20	,691** ,001 20	,277 ,237 20	,559** ,010 20	,613** ,004 20	,650** ,002 20	,576** ,008 20	,533** ,015 20	,753** ,000 20
P23	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,125 ,601 20	,333 ,151 20	,323 ,165 20	,466** ,038 20	,412 ,071 20	,401 ,080 20	,170 ,472 20	,506** ,023 20	,461 ,041 20	,788** ,000 20	,170 ,472 20	,318 ,172 20	,135 ,572 20	,478 ,033 20	,400 ,080 20	,755** ,000 20	,484 ,031 20	,459 ,042 20	,573** ,008 20	,636** ,003 20	,414 ,069 20	,560 ,010 20	1 ,003 20	,629** ,029 20	,488** ,000 20	,753** ,000 20	,370 ,109 20	,542** ,014 20	,454** ,044 20	,506** ,023 20	,400 ,081 20	,505** ,023 20	,674** ,001 20
P24	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,197 ,405 20	,399 ,081 20	,519** ,019 20	,700** ,001 20	,366 ,113 20	,568** ,009 20	,160 ,501 20	,221 ,350 20	,514 ,020 20	,585** ,007 20	,457** ,043 20	,589** ,006 20	,037 ,878 20	,135 ,569 20	,174 ,462 20	,411 ,072 20	,363 ,116 20	,523 ,018 20	,591** ,006 20	,657** ,002 20	,698** ,001 20	,520** ,019 20	,629** ,003 20	1 ,179 20	,313 ,013 20	,543** ,011 20	,554** ,000 20	,760** ,020 20	,514** ,020 20	,566** ,009 20	,487** ,029 20	,510** ,022 20	,688** ,001 20
P25	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,070 ,769 20	,030 ,900 20	,262 ,265 20	,015 ,949 20	,075 ,754 20	,245 ,298 20	,533 ,016 20	,214 ,365 20	,316 ,174 20	,202 ,394 20	,341 ,141 20	,224 ,342 20	,000 1,000 20	,283 ,227 20	,226 ,339 20	,469** ,037 20	,469** ,037 20	,384 ,095 20	,413 ,070 20	,312 ,181 20	,435 ,055 20	,580** ,007 20	,488** ,029 20	,313 ,179 20	1 ,171 20	,318 ,409 20	,195 ,159 20	,328 ,248 20	,271 ,133 20	,348 ,180 20	,312 ,180 20	,299** ,200 20	,459** ,042 20
P26	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,285 ,224 20	,285 ,223 20	,218 ,355 20	,599** ,005 20	,313 ,179 20	,424 ,062 20	,327 ,159 20	,425 ,062 20	,548** ,012 20	,835** ,000 20	,518** ,019 20	,682** ,001 20	,282 ,228 20	,354 ,126 20	,672** ,001 20	,683** ,001 20	,705** ,001 20	,619** ,004 20	,631** ,003 20	,675** ,001 20	,538 ,014 20	,691** ,001 20	,753** ,000 20	,543** ,013 20	,318 ,171 20	1 ,010 20	,560 ,016 20	,532** ,003 20	,635** ,000 20	,720** ,004 20	,620** ,004 20	,625** ,003 20	,793** ,000 20
P27	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,075 ,754 20	,473** ,035 20	,194 ,412 20	,647** ,002 20	,212 ,369 20	,241 ,306 20	,041 ,864 20	,406 ,076 20	,692** ,001 20	,430 ,058 20	,696** ,001 20	,688** ,001 20	,162 ,496 20	,345 ,137 20	,481 ,032 20	,480** ,032 20	,582** ,007 20	,772** ,000 20	,769** ,000 20	,619** ,004 20	,421 ,064 20	,277 ,237 20	,370 ,109 20	,554** ,011 20	,195 ,409 20	,560** ,010 20	1 ,026 20	,498** ,003 20	,630** ,001 20	,685** ,001 20	,743** ,000 20	,769** ,000 20	,706** ,001 20
P28	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,408 ,074 20	,203 ,390 20	,395 ,085 20	,591** ,006 20	,424 ,062 20	,377 ,102 20	,291 ,214 20	,168 ,480 20	,677** ,001 20	,682** ,001 20	,517** ,020 20	,553** ,011 20	,306 ,189 20	,420 ,066 20	,398 ,082 20	,607** ,005 20	,576** ,008 20	,651** ,002 20	,784** ,000 20	,801** ,000 20	,689** ,001 20	,559** ,010 20	,542** ,014 20	,760** ,000 20	,328 ,159 20	,532** ,016 20	,498** ,026 20	1 ,000 20	,796** ,000 20	,797** ,000 20	,611** ,004 20	,723** ,000 20	,804** ,000 20
P29	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,255 ,278 20	,234 ,321 20	,330 ,155 20	,570** ,009 20	,294 ,208 20	,304 ,193 20	,418 ,067 20	,153 ,519 20	,628** ,003 20	,618** ,004 20	,542** ,014 20	,549** ,012 20	,275 ,241 20	,449** ,047 20	,582** ,007 20	,585** ,007 20	,577** ,008 20	,625** ,003 20	,872** ,000 20	,812** ,000 20	,651** ,002 20	,613** ,004 20	,454 ,044 20	,514 ,020 20	,271 ,248 20	,635** ,003 20	,630** ,003 20	,796** ,000 20	1 ,000 20	,920** ,000 20	,776** ,000 20	,842** ,000 20	,806** ,000 20
P30	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,277 ,237 20	,289 ,216 20	,292 ,211 20	,602** ,005 20	,397 ,083 20	,374 ,104 20	,359 ,120 20	,236 ,316 20	,768** ,000 20	,707** ,000 20	,696** ,001 20	,681** ,001 20	,277 ,238 20	,430 ,059 20	,725** ,000 20	,585** ,007 20	,697** ,001 20	,735** ,000 20	,876** ,000 20	,808** ,000 20	,723** ,000 20	,650** ,002 20	,506 ,023 20	,566** ,009 20	,348 ,133 20	,720** ,000 20	,685** ,001 20	,797** ,000 20	,920** ,000 20	1 ,000 20	,802** ,000 20	,898** ,000 20	,883** ,000 20
P31	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-,041 ,863 20	,392 ,087 20	,328 ,158 20	,553** ,012 20	,217 ,358 20	,228 ,335 20	,293 ,210 20	,303 ,194 20	,512 ,021 20	,508** ,022 20	,680** ,001 20	,632** ,003 20	,223 ,346 20	,250 ,288 20	,681** ,001 20	,609** ,004 20	,486 ,030 20	,604** ,005 20	,818** ,000 20	,639** ,002 20	,653** ,002 20	,576** ,008 20	,400 ,081 20	,487** ,029 20	,312 ,180 20	,620** ,004 20	,743** ,000 20	,611** ,004 20	,776** ,000 20	,802** ,000 20	1 ,000 20	,837** ,000 20	,751** ,000 20

P32	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,267 20	,374 20	,346 20	,688** 20	,500* 20	,164 20	,307 20	,399 20	,767** 20	,721** 20	,606** 20	,529* 20	,206 20	,555 20	,701** 20	,642** 20	,663** 20	,689** 20	,947** 20	,740** 20	,617** 20	,533** 20	,505** 20	,510* 20	,299 20	,625** 20	,769** 20	,723** 20	,842** 20	,898** 20	,837** 20	1 20	,858** 20
ST	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,458* 20	,494* 20	,458* 20	,695** 20	,553 20	,517 20	,472 20	,497* 20	,803** 20	,771** 20	,688** 20	,733** 20	,457 20	,620** 20	,709** 20	,741** 20	,785** 20	,793** 20	,913** 20	,908** 20	,782** 20	,753** 20	,674** 20	,688** 20	,459* 20	,793** 20	,706** 20	,804** 20	,806** 20	,883** 20	,751** 20	,858** 20	1 20





Lampiran 6  
Uji Reliabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,981	32

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	11

## Lampiran 7 : Surat Telah Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA  
PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Ir.H.Juanda No.95,Ciputat 15412,Indonesia

Telp : (62-21) 29313919. Fax : (62-21) 29313915

Website : [perpus.uinjkt.ac.id](http://perpus.uinjkt.ac.id) E-mail : [perpustakaan@uinjkt.ac.id](mailto:perpustakaan@uinjkt.ac.id)

### SURAT KETERANGAN

B-177 /PUSTAKA/ Kp.01.2/07/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amrullah Hasbana, S.Ag, SS, MA  
NIP : 19691129 200003 1 001  
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS  
NIP : 1977111520091 2 100 1  
Pangkat/Gol : Lektor/III/d  
Alamat : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Bahwa yang bersangkutan benar telah Melakukan Penelitian Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada Hari/Tanggal, Selasa-Sabtu/16-20 Juli 2019.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 18 Juli 2019

Kepala Pusat Perpustakaan,



Amrullah Hasbana, S.Ag, SS, MA

NIP. 19691129 200003 1 001



## Lampiran 7 : Surat Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PERPUSTAKAAN

Jln. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 548635 Fax(0274) 552231  
Email: [Libz.uin-suka.ac.id](mailto:Libz.uin-suka.ac.id) Yogyakarta

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 3819/Un.02/L1/TU.00.9/08/2019

*Assalamu 'alaikum. Wr. Wb.*

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama	: Mukhtaruddin, M.LIS
NIP	: 197711152009121001
Pangkat/Gol.	: Penata Tingkat I/ III/d
Jabatan	: Lektor

telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di UPT, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sesuai surat permohonan ijin penelitian dari Kepala Pusat Penelitian LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh nomor: 100/Un.08/LP2M.1/TL.02/06/2019 tanggal 19 Juni 2019.

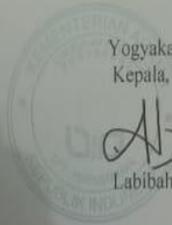
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Agustus 2019

Kepala,

Labibah



## Lampiran 7 : Surat Telah Melakukan Penelitian



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922  
Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id) e-mail: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B426/Un.08/UPT.I/PP.009/08/2019

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama : Drs. Syukrinur, M. LIS  
NIP : 196801252000031002  
Pangkat/Gol : Lektor(III/d)  
Judul Penelitian : **Implikasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Indonesia**

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 19 Juli 2019 s/d 20 Agustus 2019.

Banda Aceh, 20 Agustus 2019



M. Hafid As-Latief  
NIP. 096502111997031002



**BIODATA PENELITI**  
**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**TAHUN 2019**

**A. Identitas Diri**

1.	Nama Lengkap <i>(dengan gelar)</i>	<b>Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS</b>
2.	Jenis Kelamin L/P	Laki-Laki
3.	Jabatan Fungsional	Lektor
4.	NIP	197711152009121001
5.	NIDN	2015117702
6.	NIPN <i>(ID Peneliti)</i>	201511770206489
7.	Tempat dan Tanggal Lahir	Bireuen, 15 Nopember 1977
8.	E-mail	md.mukhtar@gmail.com
9.	Nomor Telepon/HP	081366749908/085373112242
10.	Alamat Kantor	Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
11.	Nomor Telepon/Faks	
12.	Bidang Ilmu	Ilmu Perpustakaan dan Informasi
13.	Program Studi	Ilmu Perpustakaan
14.	Fakultas	Fakultas Adab dan Humaniora

**B. Riwayat Pendidikan**

No.	Uraian	S1	S2	S3
1.	Nama Perguruan Tinggi	IAIN Ar-Raniry	International Islamic University Malaysia	
2.	Kota dan Negara PT	Banda Aceh (Indonesia)	Kuala Lumpur (Malaysia)	
3.	Bidang Ilmu/ Program Studi	Syariah Perbandingan Mazhab dan Hukum (SPH)	Library and Information Science	
4.	Tahun Lulus	2001	2004	

### C. Pengalaman Penelitian dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1.	2014	Respon Kepuasan Stakeholder terhadap kompetensi alumni Diploma III Ilmu Perpustakaan	DIPA UIN Ar-Raniry
2.	2017	Implikasi Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Siswa Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Pidie Jaya	DIPA UIN Ar-Raniry 2017
3.	2018	Analisis Usability Pada Web Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) di Provinsi Aceh	DIPA UIN Ar-Raniry 2018

### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Sumber Dana
1.			
2.			
3.			
dst.			

### E. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun/Url
1	Administrasi Perpustakaan di Perguruan Tinggi	Al-Mumtaz	Vol. 3 No. 2 (2014)
2	Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi	Al-Mumtaz	Vol. 4 No. 2 (2015)
3	Analisis Usability Pada Web Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) di Provinsi Aceh	Libria	Vol. 11, no. 1 (2019)

#### F. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Tebal Halaman	Penerbit
1.	Pemeliharaan dan Pelestarian Bahan Pustaka	2016	128	Lhee Sagoe Press

#### G. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.	Implikasi Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Belajar Siswa Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Pidie Jaya	2017	Hak Cipta	000107551
2.	Analisis Usability Pada Web Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) di Provinsi Aceh	2018	Hak Cipta	000123623
dst.				

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2019  
Ketua Peneliti,

**Mukhtaruddin**  
NIDN. 2015117702



**BIODATA PENELITI**  
**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**TAHUN 2019**

**A. Identitas Diri**

1.	Nama Lengkap <i>(dengan gelar)</i>	<b>Drs. Syukrinur, M.LIS</b>
2.	Jenis Kelamin L/P	Laki-Laki
3.	Jabatan Fungsional	Lektor
4.	NIP	196801252000031002
5.	NIDN	2025016801
6.	NIPN <i>(ID Peneliti)</i>	202501680106553
7.	Tempat dan Tanggal Lahir	Jeumpa, 25 Januari 1968
8.	E-mail	Syukri56@yahoo.com
9.	Nomor Telepon/HP	081360239064
10.	Alamat Kantor	Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
11.	Nomor Telepon/Faks	
12.	Bidang Ilmu	Ilmu Perpustakaan dan Informasi
13.	Program Studi	Ilmu Perpustakaan
14.	Fakultas	Fakultas Adab dan Humaniora

**B. Riwayat Pendidikan**

No.	Uraian	S1	S2	S3
1.	Nama Perguruan Tinggi	IAIN Ar-Raniry	International Islamic University Malaysia	
2.	Kota dan Negara PT	Banda Aceh (Indonesia)	Kuala Lumpur (Malaysia)	
3.	Bidang Ilmu/ Program Studi	Komunikasi dan Penyiaran Islam	Library and Information Science	
4.	Tahun Lulus	1993	1998	

### C. Pengalaman Penelitian dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1.	2018	Sebaran Alumni D-III Ilmu Perpustakaan dan Respon Kepuasan Stakeholder terhadap Kompetensinya di Provinsi Aceh	DIPA UIN Ar-Raniry 2018
2.			
3.			

### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Sumber Dana
1.			
2.			
3.			
dst.			

### E. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun /Url
1	Seleksi Koleksi: Langkah Pengembangan Menuju Kualitas Layanan Perpustakaan Akademik	Libria	Vol. 8, No. 2 (2016)
2	Pustakawan Sebagai Komunikator dalam Layanan Referensi Perpustakaan	Iqra	Vol. 11, No. 2 (2017)
3	Evaluasi Koleksi : Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi	Libria	Vol. 9, No. 1 (2017)
4	Manajemen Preservasi Koleksi Perpustakaan Akademik	Libria	Vol. 10, no. 2 (2018)
5	Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan	Libria	Vol. 11, No. 1 (2019)

**F. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Buku	Tahun	Tebal Halaman	Penerbit
1.				

**G. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir**

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.	Sebaran Alumni D-III Ilmu Perpustakaan dan Respon Kepuasan Stakeholder terhadap Kompetensinya di Provinsi Aceh	2018	Hak Cipta	000124519
2.				
dst.				

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2019  
Anggota Peneliti,

**Syukrinur**  
NIDN. 2015117702