

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

SKRIPSI



Diajukan Oleh

**NAIFA ZHAFIRA
NIM. 200802047**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

BANDA ACEH

2025 M/1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Naifa Zhafira
NIM : 200802047
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 02 Juli 2002
Alamat : Darussalam, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mengembangkannya dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 03 Januari 2025,
Yang Menyatakan



NAIFA ZHAFIRA
200802047

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Program

Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

NAIFA ZHAFIRA

NIM. 200802047

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Eka Januar, M.Soc., Sc.
NIP. 198401012015031003



Cut Putroe Yuliana, M.IP.
NIDN. 2007078502

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

SKRIPSI

NAIFA ZHAFIRA
NIM. 200802047

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal: Kamis, 16 Januari 2025
16 Rajab 1446

Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Eka Januar, M.Soc., Sc
NIP. 198401012015031003

Sekretaris



Cut Putroe Yuliana, M.IP.
NIP. 198507072019032017

Penguji I,



Ferry Seliawan, S.E., Ak., M. Si
NIP. 197802032005041001

Penguji II



Putri Marzaniar, M.P.A
NIP. 199811022024032001

Mengetahui

Dekan fakultas Ilmu Sosisal Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry

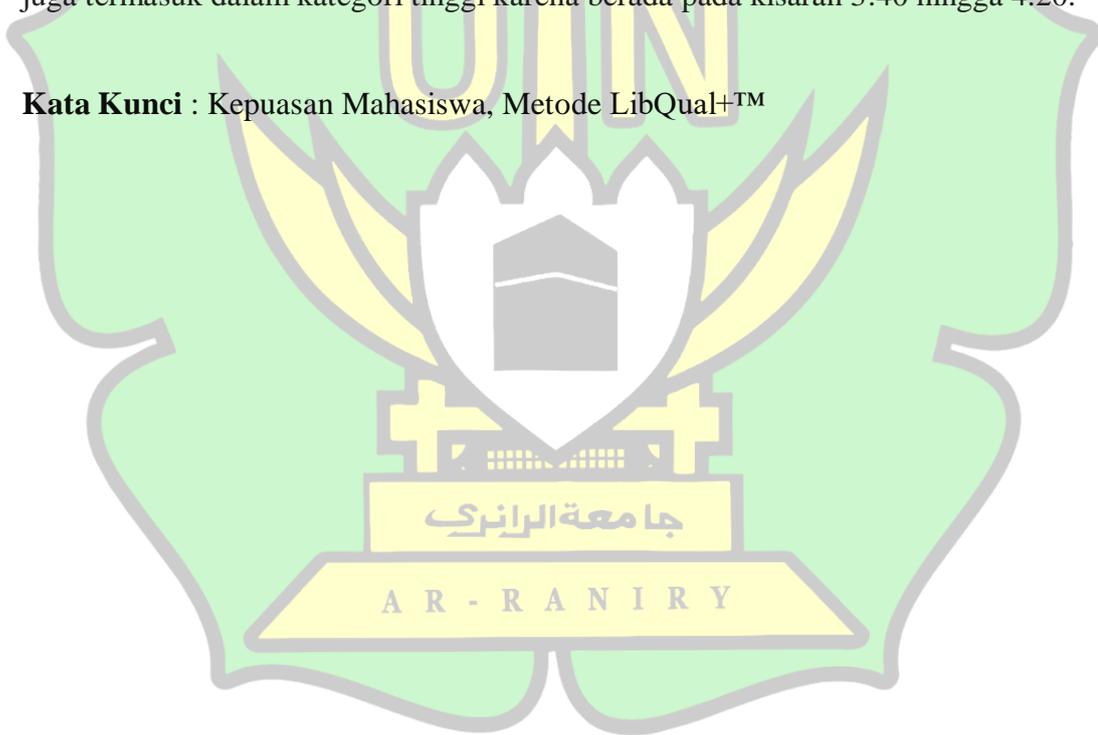


Dr. Muji Mulia, M.Ag
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Perpustakaan berfungsi sebagai suatu pelayanan atau kegiatan yang memberikan pelayanan. Perpustakaan cenderung memiliki reputasi yang baik ketika mereka menawarkan layanan yang efektif dan berkualitas tinggi. Perpustakaan memainkan peran penting bagi mahasiswa, karena perpustakaan menyediakan layanan pendidikan, informasi, penelitian, dan rekreasi, yang meningkatkan kecerdasan dan keterampilan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan secara deskriptif proses pelayanan perpustakaan dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa di antara tiga dimensi yaitu *Affect Of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* dimensi yang mendapat nilai tertinggi adalah *Affect Of Service*, yang memperoleh skor 3.58. Sebaliknya, dimensi dengan rating terendah adalah *Library as Place* pada aspek layanan loker dengan skor 2.55. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan rata-rata sebesar 3.47 yang juga termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada kisaran 3.40 hingga 4.20.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Metode LibQual+™



KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, tidak lupa juga Shalawat beriring salam kita sanjung sajikan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan nikmat dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™”.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak peneliti akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag. M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc, Sc. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan juga selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.

4. Muhammad Thalal selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
6. Muazzinah, B.Sc., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LL.M selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
8. Cut Putroe Yuliana, M. IP selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
9. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan perkuliahan.
10. Pegawai dan Staf Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu dalam memberikan data-data konkrit yang dibutuhkan untuk penelitian.
11. Teman-teman yang telah bersedia ikut andil dalam proses pengisian kuesioner untuk penelitian.

12. Seluruh keluarga untuk setiap doa dan dukungan yang telah diberikan.
13. Teruntuk rekan dan sahabat-sahabat saya terima kasih untuk setiap dukungan, semangat dan doanya selama ini juga kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2020 Prodi Ilmu Administrasi Negara.
14. Teruntuk sahabat dekat saya Dina Syawalina yang sudah menemani, mendukung dan sabar menghadapi keluh kesah saya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan bisa dikembangkan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Banda Aceh, 03 Januari 2025,
peneliti

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

NAIFA ZHAFIRA

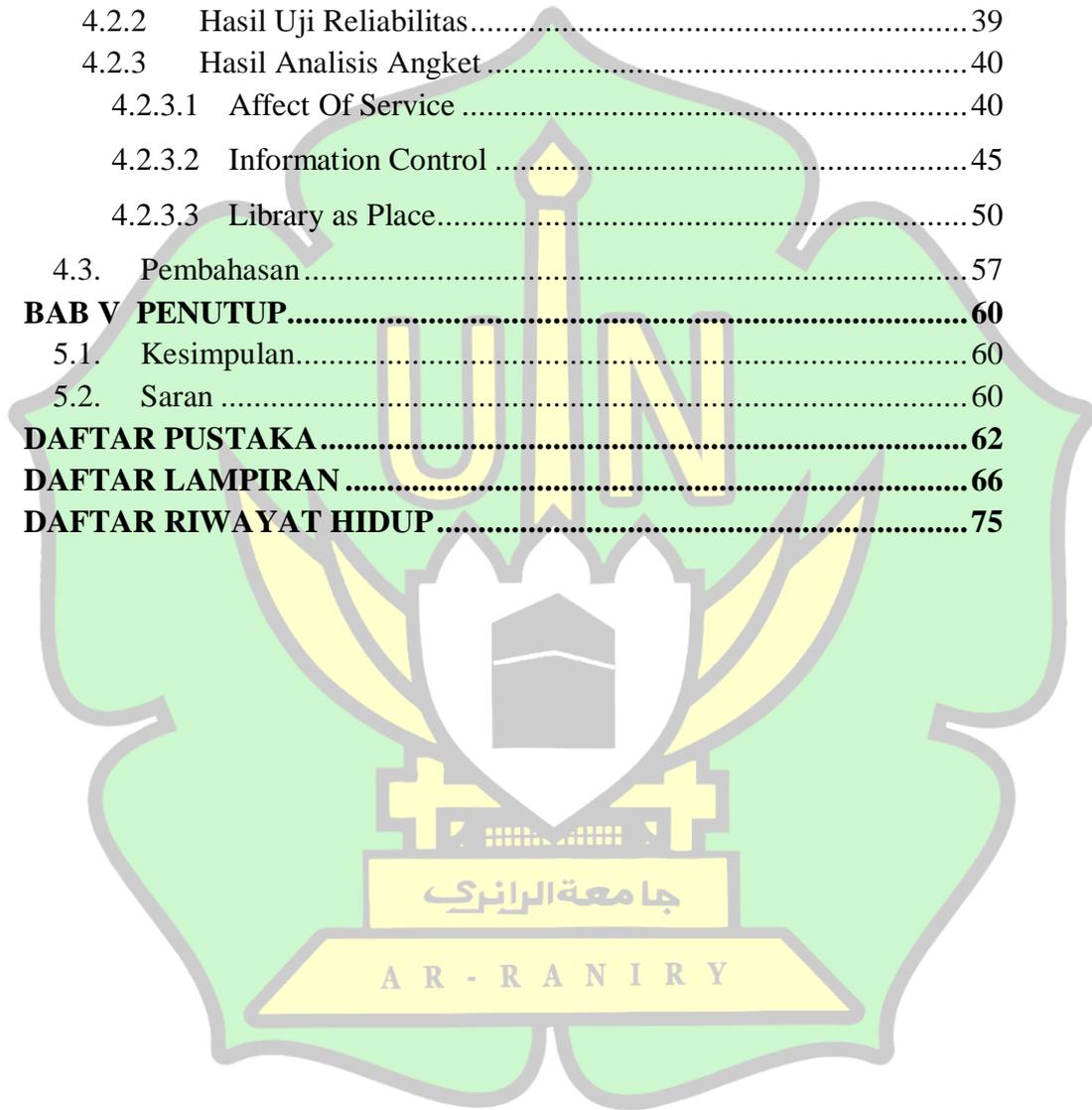
200802047

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori Penelitian.....	11
2.2.1 Analisis.....	11
2.2.2 Kepuasan Pemustaka.....	12
2.2.3 Pelayanan Perpustakaan.....	13
2.3 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan.....	15
2.4 Hakikat Layanan Perpustakaan.....	17
2.5 Metode LibQual+™.....	18
2.5.1 Model Pengukuran Metode LibQual+™.....	18
2.5.2 Dimensi Metode LibQual+™.....	19
2.6 Peraturan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	20
2.7 Kerangka Berpikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry	32
4.1.1 Deskripsi umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	32
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry	35
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	37
4.2. Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
4.2.3 Hasil Analisis Angket	40
4.2.3.1 Affect Of Service	40
4.2.3.2 Information Control	45
4.2.3.3 Library as Place.....	50
4.3. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR LAMPIRAN	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	75



DAFTAR TABEL

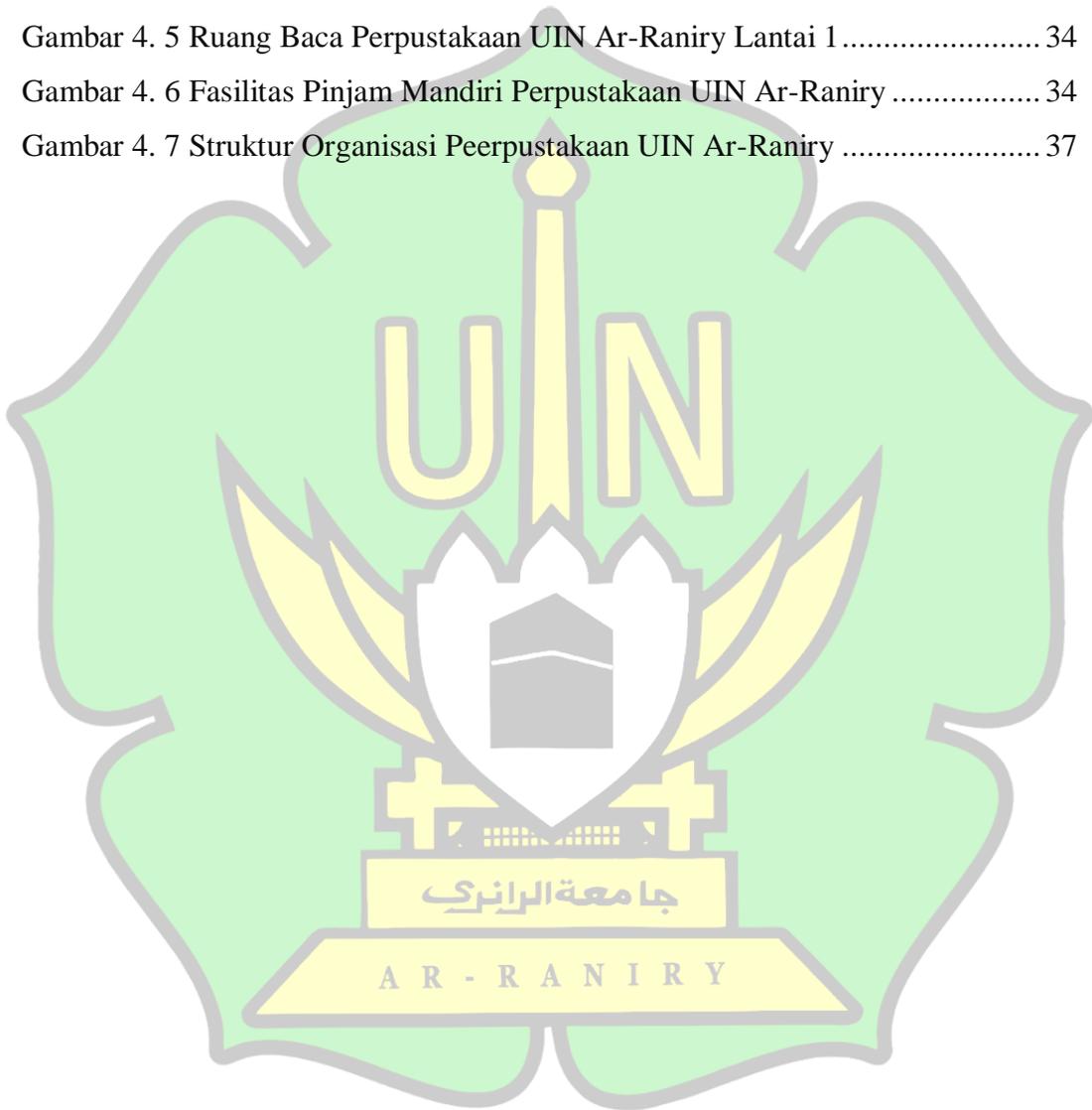
Tabel 3. 1	Skala Jawaban Angket (kuesioner)	27
Tabel 3. 2	Indikator Kuesioner	28
Tabel 4. 1	Jadwal layanan perpustakaan	33
Tabel 4. 2	Hasil uji validitas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Islam negeri Ar-Raniry	39
Tabel 4. 3	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 4	Pustakawan memberikan pelayanan	41
Tabel 4. 5	Pustakawan bersedia membantu.....	42
Tabel 4. 6	Pustakawan tanggap membantu	43
Tabel 4. 7	Pustakawan ramah dalam memberi layanan	43
Tabel 4. 8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan.....	44
Tabel 4. 9	Analisa Sub Variabel Affect Of Service	45
Tabel 4. 10	Ketersediaan koleksi tercetak.....	46
Tabel 4. 11	Koleksi sudah tersusun dan tertata	47
Tabel 4. 12	Catalog Online.....	47
Tabel 4. 13	Koleksi yang disediakan selalu diperbarui	48
Tabel 4. 14	Koleksi mudah ditemukan	49
Tabel 4. 15	Analisa Sub Variabel Information Control	50
Tabel 4. 16	Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai	50
Tabel 4. 17	Suhu ruang perpustakaan sudah nyaman	51
Tabel 4. 18	Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup	52
Tabel 4. 19	Layanan Loker sudah cukup memadai	53
Tabel 4. 20	Desain ruang perpustakaan	53
Tabel 4. 21	Ketenangan ruang belajar.....	54
Tabel 4. 22	Analisa Sub Variabel Library as Place	55
Tabel 4. 23	Hasil Analisa Keseluruhan Indikator pada Sub Variabel LibQual+™	56

Tabel 4. 24 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menggunakan metode LibQual+™ 57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Pelayanan dalam Lingkungan Perpustakaan UIN Ar-Raniry	33
Gambar 4. 2 Ruang Referensi	33
Gambar 4. 3 Ruang Komputer.....	33
Gambar 4. 4 Ruang Baca Perpustakaan UIN Ar-Raniry Lantai 2.....	34
Gambar 4. 5 Ruang Baca Perpustakaan UIN Ar-Raniry Lantai 1	34
Gambar 4. 6 Fasilitas Pinjam Mandiri Perpustakaan UIN Ar-Raniry	34
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	66
Lampiran 2. Output SPSS	67
Lampiran 3. Data Kuesioner	70
Lampiran 4 Surat Keputusan Dekan FISIP	73
Lampiran 5 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Perpustakaan UIN Ar-Raniry	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Pasal 24 ayat (1) setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Standar utama perpustakaan nasional mencakup standar koleksi, standar infrastruktur dan fasilitas, standar layanan, standar personel, pedoman pelaksanaan, dan standar manajemen. Standar Perpustakaan Nasional ini menjadi pedoman pelaksanaan bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta.¹

Standar perpustakaan nasional yang berlaku meliputi standar pengembangan koleksi, sarana dan prasarana, layanan perpustakaan, kepegawaian, pelaksanaan, dan pengelolaan. Standar Perpustakaan Nasional ini menjadi pedoman penerapannya di perguruan tinggi negeri dan swasta. Pada hakikatnya perpustakaan berfungsi sebagai pelayanan atau usaha yang berorientasi pada pelayanan.

Perpustakaan cenderung dipandang positif ketika menyediakan layanan yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, semua inisiatif kelembagaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sebagai institusi pendidikan tinggi berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikannya. Hal ini termasuk menawarkan

¹Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 1st ed. (1, 2015), <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.

berbagai buku terkait berbagai jurusan, berbagi temuan penelitian, menyediakan layanan pinjaman, dan memastikan akses wifi gratis, serta memiliki komputer dan ruang baca.

Wawancara yang dilakukan terhadap 23 mahasiswa Universitas Islam Negeri mengungkapkan bahwa 13 mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan perpustakaan, sedangkan 10 mahasiswa menyatakan kurang puas. Ketidakpuasan tersebut terutama disebabkan oleh buruknya konektivitas wifi dan tidak adanya beberapa buku yang diinginkan.

Pelayanan mencakup semua tindakan yang dirancang untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan mengandung arti upaya membantu memenuhi kebutuhan orang lain, dan dapat diartikan membantu dalam persiapan (menyediakan apa yang dibutuhkan seseorang).²

Menurut R.A. Supriyono,³ Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan konsumen dan meninggalkan kesan yang unik. Ketika layanan berkualitas tinggi, pelanggan cenderung merasa puas. Oleh karena itu, layanan memainkan peran penting dalam mendorong konsumen untuk memanfaatkan produk dan layanan yang ditawarkan.³ Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah suatu kegiatan

²KBBI, 2023. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). [Online, diakses tanggal 8 oktober 2023]

³Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h.152

yang diberikan suatu lembaga atau individu kepada orang lain dengan maksud terpenuhinya suatu kebutuhan.⁴

Layanan perpustakaan harus dirancang untuk meminimalkan ketidaknyamanan, artinya perpustakaan harus menawarkan berbagai pilihan kepada siswa untuk memaksimalkan akses informasi dan memastikan berbagai fasilitas dapat digunakan. Hal ini penting karena layanan perpustakaan berinteraksi langsung dengan siswa dan harus fokus pada peningkatan kepuasan mereka.

Terlibat dalam kegiatan pelayanan merupakan suatu kewajiban, karena kualitas layanan yang diberikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna dapat dicapai ketika layanan memenuhi kebutuhan mereka, seperti perolehan informasi yang sesuai dengan minat siswa, sikap dan perilaku petugas perpustakaan, dan ketersediaan infrastruktur yang melayani mahasiswa.

Kepuasan pengguna perpustakaan yang merupakan pelajar dapat dicapai dengan menawarkan layanan, sumber daya, dan literasi informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi harus memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikannya. Selain pelayanan, kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas seperti buku, jurnal, majalah, surat kabar, dan tempat membaca yang nyaman.

Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi

⁴<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

mejelaskan bahwa Standar Nasional Perguruan Tinggi meliputi koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam, sarana prasarana, pelayanan/jasa, penyelenggaraan, pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran tridharma perguruan tinggi sehingga tujuan dari sebuah perpustakaan tercapai.⁵

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna terjamin ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini disebabkan karena kebutuhan pengguna terus berkembang sehingga memerlukan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan tersebut. Untuk menilai kualitas layanan dalam perpustakaan, metode LibQual+™ dapat dimanfaatkan.

Metode LibQual+™ merupakan alat pengukuran yang dikembangkan dari ServQual+™ yang mengukur kepuasan pemustaka terhadap tingkat pelayanan perpustakaan. Dimensi yang diukur meliputi kemampuan pelayanan yang diberikan pustakawan (*affect of service*), penguasaan informasi seperti koleksi (*information of control*), dan tempat atau perpustakaan itu sendiri (*library as place*). Metode LibQual adalah metode modern untuk mengukur tingkat pelayanan.

Penelitian evaluasi dengan menggunakan LibQual merupakan salah satu jenis pengendalian kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka.

⁵PERPUSNAS. Perpustakaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional, “Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017,” *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017* Nomor 13 (2017): 12.

Menurut Kyrilidou dimensi metode LibQual+™ yang terbaru terdiri dari tiga dimensi yaitu *affect of services*, *information control* dan *Library as place*.⁶ LibQual™ adalah alat pengukuran yang berasal dari ServQual+™ yang menilai kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Dimensi yang dievaluasi meliputi kompetensi pustakawan (*affect of services*), pengendalian informasi seperti koleksi (*information of control*), dan lingkungan perpustakaan itu sendiri (*library as place*).

Metode LibQual mewakili pendekatan kontemporer untuk mengevaluasi kualitas layanan. Melakukan evaluasi penelitian dengan LibQual berfungsi sebagai mekanisme penjaminan mutu yang bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan perpustakaan yang ditawarkan kepada pengguna.

Dimensi pertama, pengaruh layanan, melibatkan evaluasi keterampilan, sikap, dan pola pikir pustakawan. Hal ini mencakup jaminan yang mengacu pada jaminan dan keyakinan yang membangun kepercayaan antara pengguna dan pustakawan, serta empati (rasa peduli) yang menunjukkan bahwa pustakawan menunjukkan kepedulian terhadap setiap individu. Daya tanggap artinya pustakawan selalu siap membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mengakses informasi. Dimensi kedua, *Information Control* yaitu melibatkan evaluasi pengelolaan dan kualitas koleksi perpustakaan. Dimensi ketiga, *Library as Place* yaitu berkaitan dengan evaluasi ruang fisik perpustakaan, dengan mempertimbangkan fasilitas dan suasananya.

⁶Martha Kyrilidou, "Item Sampling in Service Quality Assesment Surveys to Improve Response Rate and Reduce Respondent Burden: "LibQual+R Lite" *Randomized Control Trial (RCT)*." (PhD diss., University of Illinois, 2009), 2. <https://core.ac.uk/download/pdf/4823555.pdf>

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan & Hafiyusholeh di UIN Sunan Ampel Surabaya yang mengungkapkan bahwa 8% mahasiswa merasa tidak puas dengan layanan perpustakaan, 75% menyatakan cukup puas, dan 17% menyatakan puas terhadap layanan yang diterima. Setiap mahasiswa merumuskan evaluasinya sendiri terhadap layanan perpustakaan jika pelayanan sesuai harapan maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Sebaliknya, mahasiswa cenderung merasa tidak puas jika perpustakaan gagal menyampaikan informasi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian diatas Peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Menggunakan Metode LibQual+™” untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penilaian awal yang dilakukan oleh para ulama di perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, perpustakaan tersebut selama ini melayani mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam hal ini, peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi apakah layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan sudah memadai atau memerlukan peningkatan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang dikemukakan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™”.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sebagai salah satu bahan masukan untuk meningkatkan tingkat pelayanan perpustakaan.
2. Mahasiswa, mendapatkan Jaminan pelayanan yang baik dan tinggi sehingga mahasiswa akan merasa puas.
3. Peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Okta Nur Amalia dan Lydia Christiani yang terbit pada tahun 2020 dengan judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual*” menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan survei yang dilakukan dengan sampel terpilih.

Penelitian ini fokus pada penilaian kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan melalui metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang (Politeknik Kemenkes Semarang). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™. Penelitian ini menggunakan metodologi survei kuantitatif untuk pengumpulan data. Populasi penelitian terdiri dari 4.584 mahasiswa yang terdaftar di Politeknik Kemenkes Semarang per Desember 2019.

Dari populasi tersebut diambil besar sampel dengan menggunakan rumus tabel Issac dan Michael sehingga diperoleh jumlah peserta sebanyak 255 orang. Analisis data menggunakan metode LibQUAL+™, yang mencakup

tiga dimensi utama yang berfungsi sebagai indikator pengukuran: Pengaruh Layanan, Pengendalian Informasi, dan Perpustakaan sebagai Tempat. Temuan menunjukkan bahwa, dalam dimensi Affect of Service, pemustaka menyatakan tingkat kepuasan sedang yang tercermin dari skor positif untuk Adequacy Gap (AG), sedangkan perpustakaan dipersepsikan positif dengan skor negatif untuk Superiority Gap. (SG).

Mengenai dimensi Pengendalian Informasi, pengguna menunjukkan kepuasan yang kurang, ditunjukkan dengan skor AG negatif, meskipun perpustakaan dipandang baik, yang ditunjukkan dengan skor SG negatif. Pada dimensi Library as Place, pemustaka mengungkapkan ketidakpuasannya dengan skor AG negatif, meskipun perpustakaan dinilai positif tercermin dari skor SG negatif. Evaluasi kualitas layanan pada tiga dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Semarang menunjukkan bahwa Superiority Gap mempunyai nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dianggap memadai dalam kisaran toleransi yang dapat diterima.⁷

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti terdapat pada perbedaan lokasi penelitian, dan juga dengan jumlah responden dan hasil yang berbeda.

2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putroue Keumala Intan dan Moh Hafiyush yang terbit pada tahun 2020 berjudul “*Analisis Tingkat*

⁷Okta Nur Amalia and Lydia Christiani, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 9, no. 2 (2020): 33–41, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>.

Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Dengan Regresi Logistik Ordinal” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, khususnya regresi logistik ordinal, karena data kepuasan pelayanan diukur dalam skala ordinal dan mencakup lebih dari dua kategori. Regresi logistik ordinal merupakan salah satu jenis analisis regresi yang menguji hubungan antara suatu variabel terikat (Y) dan beberapa variabel bebas (X). Ini berfungsi sebagai perpanjangan dari regresi logistik biner, berlaku ketika variabel terikat pada skala ordinal terdiri dari tiga kategori atau lebih. Survei tersebut melibatkan 101 responden, dimana 8% menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang ditawarkan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, 75% menilai pengalaman mereka cukup puas, dan 17% menyatakan puas. Temuan dari model regresi ordinal menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mempengaruhi peringkat kepuasan pelayanan secara keseluruhan sebesar 61%, sedangkan 39% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis model.⁸

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti terdapat pada perbedaan lokasi penelitian, responden yang berbeda, dan juga metode yang digunakan.

3. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putu Ahara Mahoni dan Triningsih yang terbit pada tahun 2023 dengan judul “***Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat***

⁸Intan and Hafiyusholeh, 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Dengan Regresi Logistik Ordinal.”

Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta” menggunakan metode LibQual yang menampilkan tiga indikator utama : pengaruh layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai tempat. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan partisipan dipilih melalui teknik simple random sampling. Responden dalam penelitian ini terdiri dari anggota UPT perpustakaan yang meliputi Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta Tahun 2022. Metode LibQual digunakan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Temuannya menunjukkan bahwa “ketepatan pelayanan, pengetahuan, komunikasi, dan keterampilan pelayanan memberikan hasil yang optimal dalam pelayanan perpustakaan.”

9)

Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti terdapat pada perbedaan lokasi penelitian, responden yang berbeda.

Kebaruan dari penelitian yang peneliti lakukan terdapat pada data yang baru dan juga menggunakan metode LibQual yang khusus dirancang untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

2.2 Teori Penelitian

2.2.1 Analisis

Menurut Sugiyono, analisis adalah proses pengambilan dan pengumpulan data secara sistematis dari bahan-bahan seperti wawancara dan catatan lapangan.

⁹Putu Ahara et al., “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Internasional Bali Dan Upt . Pusat Perpustakaan Uin Raden Mas Said Surakarta,” *Visi Pustaka* 25, no. 2 (2023).

Yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menguraikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola, memilih data apa yang akan digunakan, apa yang penting, apa yang akan dipelajari, dan menghasilkan hasil yang mudah dipahami, dengan cara menarik kesimpulan seperti yang ditunjukkan dan mampu berkomunikasi dengan orang lain.¹⁰ Menurut Gorys Keraf, analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya.¹¹ Menurut Satori dan Komariah, analisis adalah tata cara dalam memahami fenomena sosial dengan menggali makna yang terkandung dalam data.¹²

Jadi dari pandangan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan mengelompokkan, menguraikan, dan membedakan sesuatu menurut kriteria tertentu, serta menggabungkan bagian-bagian itu menjadi satu kesatuan yang utuh, artinya suatu kegiatan yang diawali dari hal tersebut. Data untuk menarik kesimpulan dari data tersebut dan membuat data yang dihasilkan mudah dimengerti oleh diri sendiri atau orang lain.

2.2.2 Kepuasan Pemustaka

Menurut Islamy dalam Refita Nur Asadi kepuasan pemustaka adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan. Menurut Sugito, kepuasan mahasiswa adalah keadaan

¹⁰Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

¹¹“Analisis,” n.d.

¹² M. Sofwan Nugraha, “Pembelajaran Pai Berbasis Media Digita,” 2015, https://repository.upi.edu/16549/6/S_IPAI_1001741_Chapter3.pdf.

terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhannya.¹³ Sementara itu Sarjono, Kepuasan siswa merupakan perbandingan antara harapan siswa terhadap pelayanan pegawai, kapasitas guru yang didukung sarana prasarana dan kepemimpinan, serta perasaan siswa setelah menerima layanan.¹⁴

Siswa juga dapat dipandang sebagai pelanggan karena mereka telah berinvestasi dalam layanan pendidikan untuk studi mereka. Tentu saja hal ini disertai dengan ekspektasi khusus terhadap pengalaman pendidikan, seperti kualitas layanan, fasilitas, keahlian dosen, dan kepemimpinan institusi. Dengan adanya ekspektasi tersebut, terbukti bahwa setiap siswa memiliki persepsi unik terhadap setiap aspek. Beberapa mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi yang mungkin tidak dapat dipenuhi oleh universitas, sementara mahasiswa lainnya memiliki ekspektasi sedang atau rendah.

2.2.3 Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia,¹⁵ perpustakaan artinya buku, kitab. Dalam bahasa Inggris disebut Library. Istilah ini berasal dari kata “Librer” atau “Libri” yang artinya buku. Dari bahasa Latin inilah muncul istilah Librarius; pada buku. Dalam bahasa asing lainnya perpustakaan disebut bibliotheca (Belanda), juga berasal dari kata Yunani biblia yang berarti buku, kitab.¹⁶ Saat ini sebagaimana kita ketahui, perpustakaan

¹³Yonas Boky, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar,” *Jurnal Jaffray* 14, no. 2 (2016): 269, <https://doi.org/10.25278/jj71.v14i2.213>.

¹⁴ Ibid

¹⁵ KBBI, 2023. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). [Online, diakses tanggal 16 oktober 2023]

¹⁶ Sulisty Basuki, “Pengantar Ilmu Perpustakaan,” 1991, 480.

adalah suatu ruangan, bagian dari suatu bangunan atau bangunan itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku-buku dan terbitan lainnya yang biasanya disusun sesuai dengan susunan tertentu untuk memudahkan pembaca dalam mencari buku yang dibutuhkan, bukan untuk dijual.¹⁷

Menurut Purwani, pelayanan perpustakaan adalah penyediaan kumpulan informasi dan sumber yang tepat, serta pemberian, perhatian dan dukungan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.¹⁸ Sedangkan menurut Saifuddin, pelayanan perpustakaan adalah kegiatan dimana perpustakaan memberikan layanan bahan perpustakaan kepada pemustaka.¹⁹ Menurut Pamit M.Yusuf, Pelayanan perpustakaan juga merupakan salah satu proses penyebarluasan segala informasi kepada mahasiswa, khalayak luas (masyarakat) atau pengguna lainnya.²⁰

Menurut Darmono, Pada mulanya layanan perpustakaan berarti menyediakan segala bentuk koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Semua perpustakaan harus berpegang pada prinsip demokratisasi informasi dan dalam melaksanakan berbagai kegiatannya harus mampu melayani seluruh siswa tanpa membedakan status sosial, budaya, atau ekonomi, pendidikan, agama atau status lainnya.²¹

¹⁷ Basuki.

¹⁸ Isti Suratmi and Jody Santoso, "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Dan Prestasi Akademis Mahasiswa," *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan P-ISSN 2808-1641 / e-ISSN 2808-151X Vol.1 No.1 – Juni 2021 / 1* (2021): 32–38.

¹⁹ Universitas Islam, Negeri Prof, and K H Saifuddin Zuhri, *Program Studi Komunikasi Dan Peyeran Islam Jurusan Komunikasi Islam*, 2022.

²⁰ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 69.

²¹ "Fungsifungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di Madrasah (Penelitian Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandung)," n.d., https://etheses.uinsgd.ac.id/3688/4/4_bab1.pdf.

Perpustakaan juga merupakan tempat menyimpan hasil pemikiran manusia yang hasilnya akan diubah menjadi dokumen perpustakaan dalam bentuk cetak atau non cetak atau dalam bentuk elektronik (digital).²² Perpustakaan juga dapat dianggap sebagai suatu unit kerja yang sifatnya sebagai sumber informasi yang dapat dibagikan kepada penggunanya kapan saja. Perpustakaan sebenarnya diciptakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka/pengguna perpustakaan, oleh karena itu kebutuhan-kebutuhan pemustaka/pengguna perpustakaan selalu diperhatikan oleh pustakawan karena ketika kita para pustakawan menyajikan yang tidak sesuai kebutuhan dan keperluan pemustaka/pengguna maka akan sia-sia atau tidak dimanfaatkan secara maksimal.²³ Layanan Perpustakaan juga merupakan sarana untuk berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.3 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan tentunya menawarkan berbagai jenis layanan dalam operasional sehari-hari, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suchendar, layanan perpustakaan pada hakikatnya dapat dikategorikan menjadi layanan langsung dan tidak langsung. Layanan langsung mencakup pengumpulan pinjaman, bantuan referensi, dan konsultasi pengguna atau pembaca. Sebaliknya, layanan tidak langsung adalah layanan yang dilakukan antara staf dan pengguna dengan cara yang tidak langsung.²⁴

²² “Pemustaka Zaman Now Versus Perpustakaan Zaman Now” n.d.

²³ <https://idr.uin-antasari.ac.id/12156/5/BAB%20III.pdf> (diakses pada 20 februari 2024)

²⁴ Ibid

Menurut Noerhayati Juniwati, perpustakaan perguruan tinggi memiliki dua jenis layanan, yaitu:

1. Pelayanan teknis, kegiatan pemberian layanan informasi berdasarkan program kerja pelayanan teknis. Ini terdiri dari kegiatan-kegiatan berikut:
 - a. Perolehan koleksi, yaitu perolehan koleksi, baik dengan cara pembelian maupun tidak, dan pemilihan koleksi tersebut untuk perpustakaan.
 - b. Katalog buku adalah pencatatan koleksi buku dalam suatu katalog (buku induk koleksi) sebagai bukti pengelolaan perpustakaan.
 - c. Klasifikasi koleksi, yaitu kegiatan mengelompokkan koleksi dengan memberikan kode klasifikasi menurut kaidah sistem klasifikasi tertentu.
 - d. Katalogisasi, yaitu mengkatalogkan suatu koleksi dalam bentuk pengelolaan koleksi yang sistematis agar mudah dan tersedia untuk digunakan dalam pelayanan kepada pembaca.
 - e. Manajemen Koleksi, Memelihara koleksi untuk pemeliharaan setiap saat.
2. Pelayanan pengguna, yaitu layanan yang bekerja langsung dengan pengguna. Bagian pelayanan pemakai adalah:
 - a. Peredaran yaitu kegiatan melayani pemakai di daerah peminjaman.
 - b. Referensi, suatu kegiatan menyediakan koleksi bagi pengguna dalam bentuk referensi dengan cepat dan dalam waktu singkat.
 - c. Mendidik, atau membimbing pembaca untuk menggunakan koleksi secara cepat dan efisien.

- d. Penyebaran informasi, yaitu kegiatan menyebarkan informasi agar dapat dimanfaatkan oleh para pembacanya.²⁵

2.4 Hakikat Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan didefinisikan sedemikian rupa sehingga terus berkembang, mencerminkan perubahan kebutuhan masyarakat dan pemahaman mereka terhadap informasi. Layanan ini melibatkan bantuan kepada pengguna koleksi perpustakaan, khususnya mereka yang mengunjungi perpustakaan secara fisik.

Ketika individu datang ke perpustakaan, pustakawan menawarkan dukungan, memberikan contoh pendekatan yang lebih pasif terhadap layanan perpustakaan. Ketika permintaan akan informasi dan kesadaran meningkat dalam konteks global, perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan menyediakan beragam sumber informasi dan menawarkan layanan yang proaktif dan menarik.

Selain itu, perpustakaan perlu mempertimbangkan tuntutan penyampaian informasi yang cepat dan akurat dengan menyediakan alat yang memudahkan pencarian bahan perpustakaan. Alat tersebut juga dapat menyarankan referensi dan alternatif ketika pengguna tidak dapat menemukan item tertentu yang mereka cari dalam koleksi perpustakaan.

Inti dari layanan perpustakaan terletak pada penawaran berbagai bahan perpustakaan dengan cara yang relevan dan tepat untuk memenuhi kebutuhan pengguna, serta menyediakan berbagai metode untuk pencarian informasi. Selain

²⁵Juni Wati Sri Rizki, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan," *Al-Kuttab* 1,no. 2 (Juli - Desember 2013): 113-114.<http://repo.iainpadangsidimpuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>

itu, ini mencakup fitur-fitur yang membantu pengguna dengan mudah menemukan sumber daya perpustakaan yang memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Menurut Darmono dalam Elva Rahmah, hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

1. Segala jenis informasi yang dibutuhkan pengunjung perpustakaan, baik untuk digunakan di tempat maupun untuk dipinjam untuk digunakan di luar perpustakaan.
2. Keunggulan berbagai rekomendasi pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan yang menonjolkan ketersediaan informasi.²⁶

2.5 Metode LibQual+™

2.5.1 Model Pengukuran Metode LibQual+™

Sebagaimana dijelaskan Fatmawati dalam Asep Saeful Rohman, LibQual™ terdiri dari serangkaian layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memantau, memahami, dan bereaksi terhadap masukan pengguna tentang kualitas layanan. Singkatnya, LibQual™ berfungsi sebagai instrumen untuk menilai persepsi pengunjung perpustakaan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan..²⁷

²⁶ Elva Rahmah, "Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi," *Prenadamedia Group*, no. 1 (2018): 245 hlm. 2

²⁷ Asep Saeful Rohman, "Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung," *Nusantara –Journal of Information and Library Studies N-JILS* 3 No.1 (2020):21, <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.800>.

Pendekatan Libqual dapat dipahami sebagai evaluasi standar layanan perpustakaan sesuai dengan asumsi dan harapan yang dianut oleh pengguna. Kualitas pelayanan dinilai dengan menggunakan analisis kesenjangan.²⁸ Dalam buku karya Fransisca Rahayuningsih disebutkan bahwa metode LibQUAL merupakan adaptasi dari SERVQUAL yang selanjutnya dikembangkan dan dimanfaatkan untuk menilai kepuasan terhadap layanan perpustakaan.²⁹

2.5.2 Dimensi Metode LibQual+™

Menurut Kyrilidou dalam Fransisca Rahayuningsih, ada tiga aspek dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Dimensi yang disarankan Kyrilidou untuk mengukur kualitas pelayanan adalah:

1. *Affect of service*, pelayanan bergantung pada empati, daya tanggap, keamanan, dan ketergantungan.
2. *Information control*, dinilai berdasarkan pengelolaan, kenyamanan pengguna, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan keandalan informasi yang diberikan perpustakaan.
3. *Library as Place*, dinilai secara praktis dan simbolis, dengan menonjolkan reputasinya sebagai tempat yang diinginkan.³⁰

Menurut Ming dalam Fatmawati, metode libqual memiliki 4 aspek yaitu:

²⁸Aceng Wandi Wahyudin, "Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+™ Berdasarkan Gender" (Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2017), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>

²⁹Fransisca Rahayuningsih, Mengukur Kepuasan Pemustaka, 34.

³⁰Ibid

1. *Service affect*, meliputi: kepedulian, ketanggapan, jaminan, dan keandalan.
2. *Library as place*, meliputi: bukti fisik, fasilitas, pemanfaatan ruang, tempat belajar yang nyaman, sarana komunikasi dan petugas.
3. *Personal control*, meliputi: kemudahan akses informasi, kenyamanan pemustaka, prralatan yang modern, dan kepercayaan diri.
4. *Information access*, meliputi: ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, aktualitas, bimbingan pustakawanm kepada pemustaka, dan kecepatan akses informasi.³¹

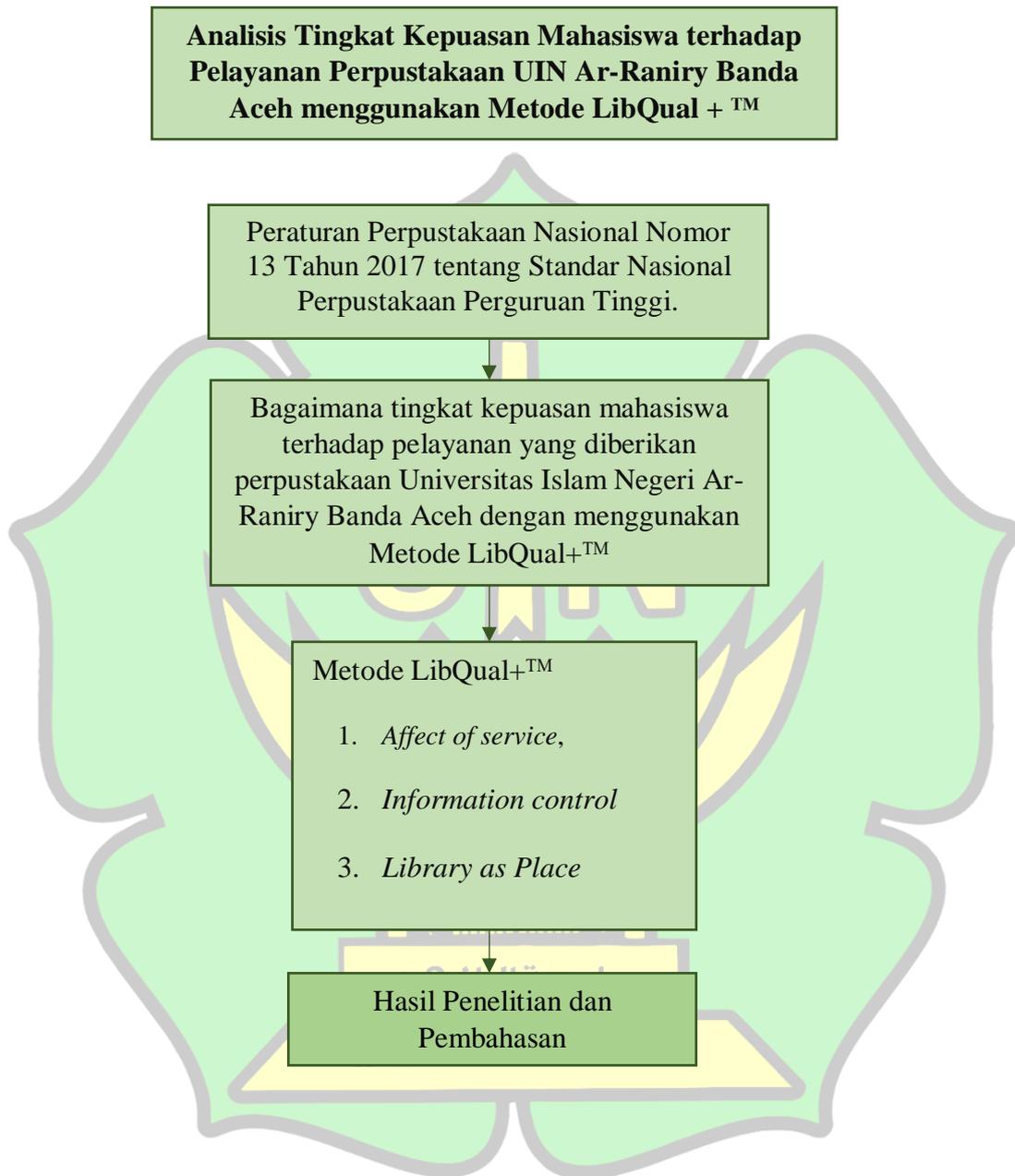
2.6 Peraturan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.³²

³¹ Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari Servqual ke Libqual*. Jakarta : Sagung Seto.

³² PERPUSNAS. Perpustakaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional, “Peratur. Kepala Perpust. Nas. Republik Indones. Nomor 13 Tahun 2017.”

2.7 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan untuk mengartikulasikan variabel yang diteliti secara jelas dan sistematis, memastikan bahwa data yang dikumpulkan secara akurat dikaitkan dengan realitas dan kejadian di lapangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi secara deskriptif sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah sejauh mana kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode LibQual+™.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang tepatnya berlokasi di Darussalam Kota Banda Aceh. Peneliti memilih perpustakaan ini untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang memanfaatkan layanan perpustakaan.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok yang diteliti.³³ Populasi dapat mencakup individu, item, dan kejadian. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang memanfaatkan perpustakaan pada bulan Desember 2023 yang berjumlah 2272 mahasiswa. Informasi ini merupakan data primer yang dikumpulkan langsung dari petugas perpustakaan. Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan melalui proses pemilihan identitas yang sesuai.³⁴

Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk memastikan ukuran sampel yang tepat guna mencapai representasi populasi yang lebih akurat. Rumus Slovin diuraikan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidakteelitian kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditolerir (0,1 atau 10%).

Berdasarkan rumus ini maka akan diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{2272}{1+2272(0,1)^2}$$

³³ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, 215.

³⁴ Ika Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39, <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>.

$$= \frac{2272}{1+22,72} = \frac{2272}{23,72} = 95,78 \text{ maka dibulatkan menjadi } 96 \text{ orang.}$$

Maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang.

3.5 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan terdiri dari dua kategori data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, baik dari individu maupun kelompok. Jenis data ini dapat dikumpulkan melalui wawancara atau kuesioner yang biasanya diisi oleh partisipan.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada data primer yang telah dikumpulkan dan diolah lebih lanjut, baik oleh pengumpul asli maupun oleh pihak lain, untuk menyempurnakan penelitian. Data ini dapat disajikan dalam bentuk diagram, grafik, atau tabel data.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk suatu penelitian. Dalam penelitian khusus ini, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan survei.

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan terhadap suatu situasi, baik sebagai partisipan aktif maupun non-partisipan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi non partisipan, yaitu

sekedar mengamati, mencatat, dan menganalisis suatu keadaan untuk menarik kesimpulan. Dalam hal ini peneliti menguji tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

b. Angket

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada partisipan untuk ditanggapi. Tindakan yang dilakukan peneliti dalam menyebarkan kuesioner kepada partisipan antara lain:

1. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung atau membagikannya secara online.
2. Peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada partisipan.
3. Peneliti kemudian mengumpulkan kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh partisipan.

Kuesioner yang diberikan oleh peneliti mencakup pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya, dan responden cukup memilih dari pilihan tersebut. Setelah itu, peneliti akan menganalisis data dari kuesioner dengan memberikan skor pada setiap item menggunakan skala 1 sampai 5.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Puas	1

Tabel 3. 1 Skala Jawaban Angket (kuesioner)

Angket yang digunakan adalah angket yang telah melalui validasi oleh peneliti sebelumnya. Pengembangan angket penelitian didasarkan pada indikator-indikator yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Terdapat 10 indikator penelitian yang terbagi dalam 16 pertanyaan yang berasal dari 3 komponen metode Libqual yaitu *affect of service*, *information control*, dan *Library as place*. Susunan indikator penelitian disajikan pada tabel di bawah ini.

Variabel	Indikator	Item Dalam Angket	
Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Affect Of Service</i>	• Empathy (kepedulian)	1
		• Responsiveness (ketanggapan)	2,3
		• Assurance (jaminan/kepastian)	4
		• Realibility (keandalan)	5
	<i>Information control</i>	• Ketersediaan koleksi yang memadai	6
		• Akses menemukan koleksi	7, 8
		• Kemutakhiran koleksi	9
		• Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan	10

Variabel	Indikator	Item Dalam Angket
	informasi/koleksi yang dibutuhkan	
<i>Library as Place</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas fisik perpustakaan • Pemanfaatan ruang 	11, 12, 13, 14 15,16

Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner

3.7. Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Validitas berkaitan dengan seberapa baik suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas penelitian menunjukkan seberapa akurat suatu instrumen pengukuran mencerminkan apa yang ingin diukur. Uji validitas menilai sejauh mana alat ukur memenuhi tujuan yang dimaksudkan³⁵ Validitas konstruk melibatkan evaluasi validitas suatu instrumen yang dirancang untuk mengukur aspek-aspek tertentu yang berasal dari teori tertentu; proses ini meliputi konsultasi dengan ahli yang dilanjutkan dengan pengujian instrumen dengan sampel sebanyak 30 responden.³⁶

Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 16 item. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 25 untuk analisis data. Nilai r yang dihitung diekstraksi dari data yang diperoleh melalui SPSS. Untuk menilai validitas item kuesioner (rhitung), nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritis koefisien korelasi r product

³⁵ Ibid

³⁶ Ibid

moment pada taraf signifikansi 5% yaitu 0,05 dengan $N = 30$ atau setara dengan 0,361. Butir pertanyaan dianggap sah apabila nilai hitungnya melebihi rtabel; sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka item tersebut dianggap tidak valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur suatu kuesioner yang menjadi indikator suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap dapat dipercaya jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.³⁷ Dalam penelitian ini peneliti menguji menggunakan 30 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 0,60 sebagai koefisien reliabilitasnya. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya. Sebaliknya jika nilai cronbach's alpha $< 0,60$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliable.³⁸

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisa univariat dengan sistem komputerisasi analisis statistik. Variabel yang diteliti meliputi data demografi (inisial, umur, jenis kelamin, angkatan, fakultas) dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Analisis data juga merupakan proses pencarian data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengelompokkannya ke dalam kategori-kategori, menyaringnya menjadi unit-unit, mengorganisasikannya ke dalam pola-

³⁷ Ibid

³⁸ Ibid

pola, memilih apa yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.³⁹ Peneliti menggunakan rumus hitung mean (rata-rata) untuk melakukan analisis data dan menemukan nilai rata-rata dari pertanyaan-pertanyaan,

$$\text{Mean}^{40} : X = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan:

X = Rata-rata hitung/*mean*

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Setelah diperoleh nilai hitung mean dari responden, kemudian peneliti melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus rata-rata keseluruhan dan menentukan nilai mean dari setiap item pertanyaan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

³⁹ Musrifah Mardiani Sanaky, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39, <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>.

⁴⁰ Ibid

Untuk melihat tinggi rendahnya penilaian, maka digunakan rumus pencarian rentang skala. Rentang adalah ukuran varibilitas atau dispersi dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah.⁴¹

$$RS = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Skala penilaian}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0,80$$

Maka dibuat skala penilaian sebagai berikut:

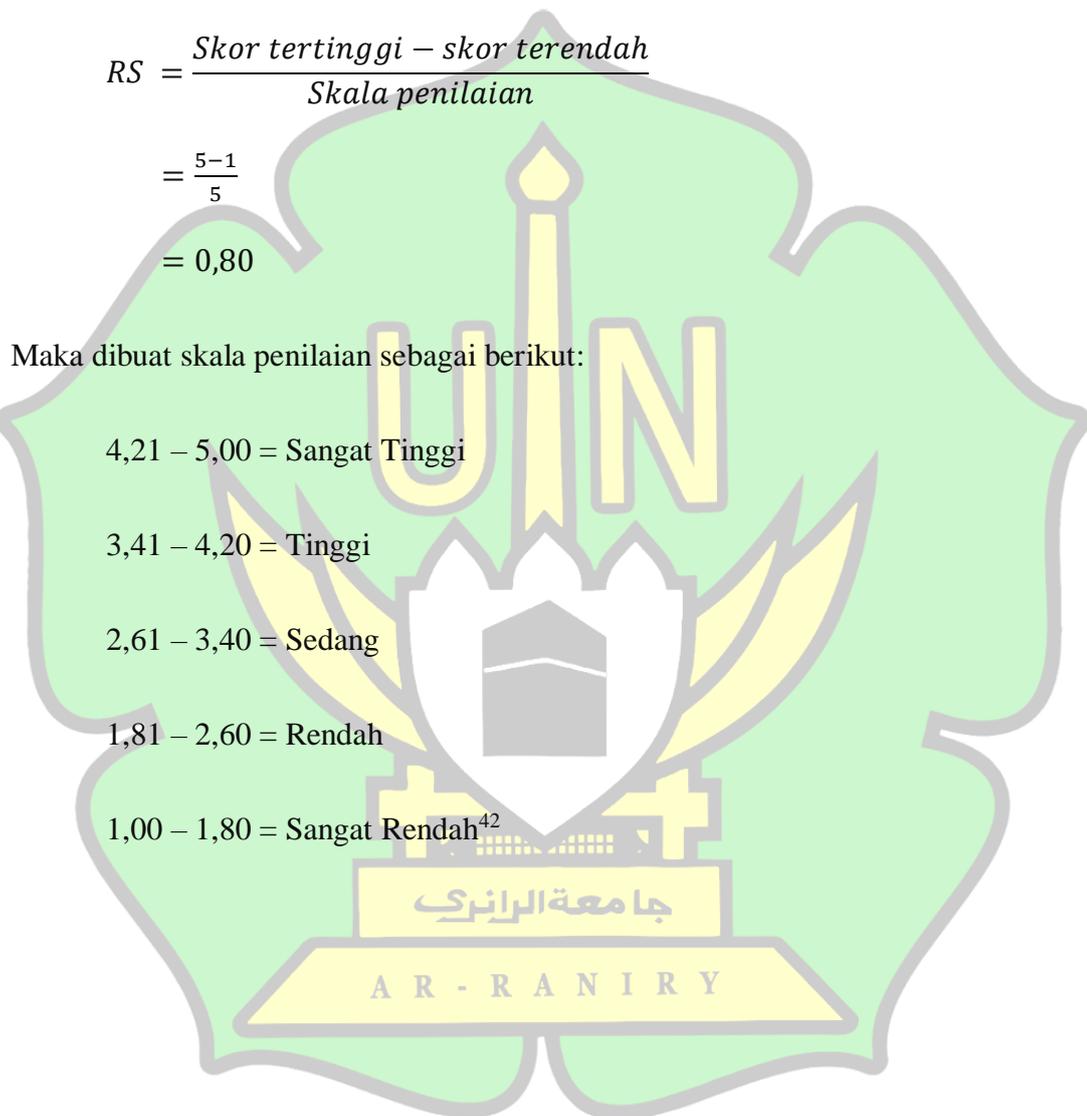
4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi

3,41 – 4,20 = Tinggi

2,61 – 3,40 = Sedang

1,81 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah⁴²



⁴¹ Hardani dkk, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 444

⁴² Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik (Jakarta: Rineka Cipta. 2006), 135-137.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry

4.1.1 Deskripsi umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Darussalam Banda Aceh. Gedung perpustakaan UIN Ar-Raniry mempunyai luas sebesar 4000 m². Luas gedung meliputi luas area koleksi ±600 m, luas area pemustaka ±400 m, luas area untuk staf ±150 m, sedangkan luas area lain ±75 m. Perpustakaan ini juga terdiri dari dua lantai dengan berbagai ruang, yaitu seperti ruang layanan tata usaha, ruang layanan sirkulasi, ruang layanan repository, ruang layanan jurnal, ruang referensi, ruang audio visual, ruang layanan ruang baca, ruang layanan internet, ruang pengadaan, ruang pengolahan, ruang layanan rapat, ruang preservasi, ruang komputer dan ruang lainnya. Begitupun dengan fasilitas lain seperti mushalla, wi-fi, kursi, meja, toilet, pinjaman mandiri dan fasilitas lainnya.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry mempunyai koleksi berjumlah 105.843 eksemplar dengan berbagai judul. Jam layanan perpustakaan dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 17.00, berikut detail waktu pelayanan pada perpustakaan UIN Ar-Raniry.

No	Hari	Pagi	Siang
1	Senin-Kamis	08.00-13.00	13.00-17.00
2	Jum'at	08.00-12.00	14.00-17.00

Tabel 4. 1 Jadwal layanan perpustakaan

Berikut beberapa gambar mengenai gedung perpustakaan UIN Ar-Raniry

Banda Aceh:



Gambar 4. 1 Pelayanan dalam Lingkungan Perpustakaan UIN Ar-Raniry



Gambar 4. 2 Ruang Referensi



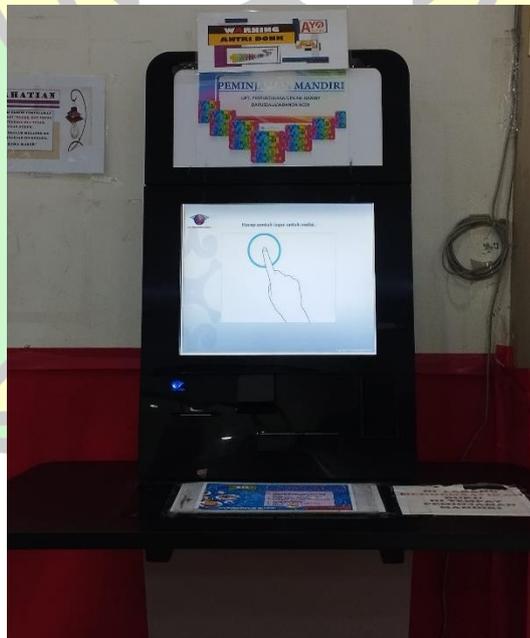
Gambar 4. 3 Ruang Komputer



Gambar 4. 4 Ruang Baca Perpustakaan UIN Ar-Raniry Lantai 2



Gambar 4. 5 Ruang Baca Perpustakaan UIN Ar-Raniry Lantai 1



Gambar 4. 6 Fasilitas Pinjam Mandiri Perpustakaan UIN Ar-Raniry

4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

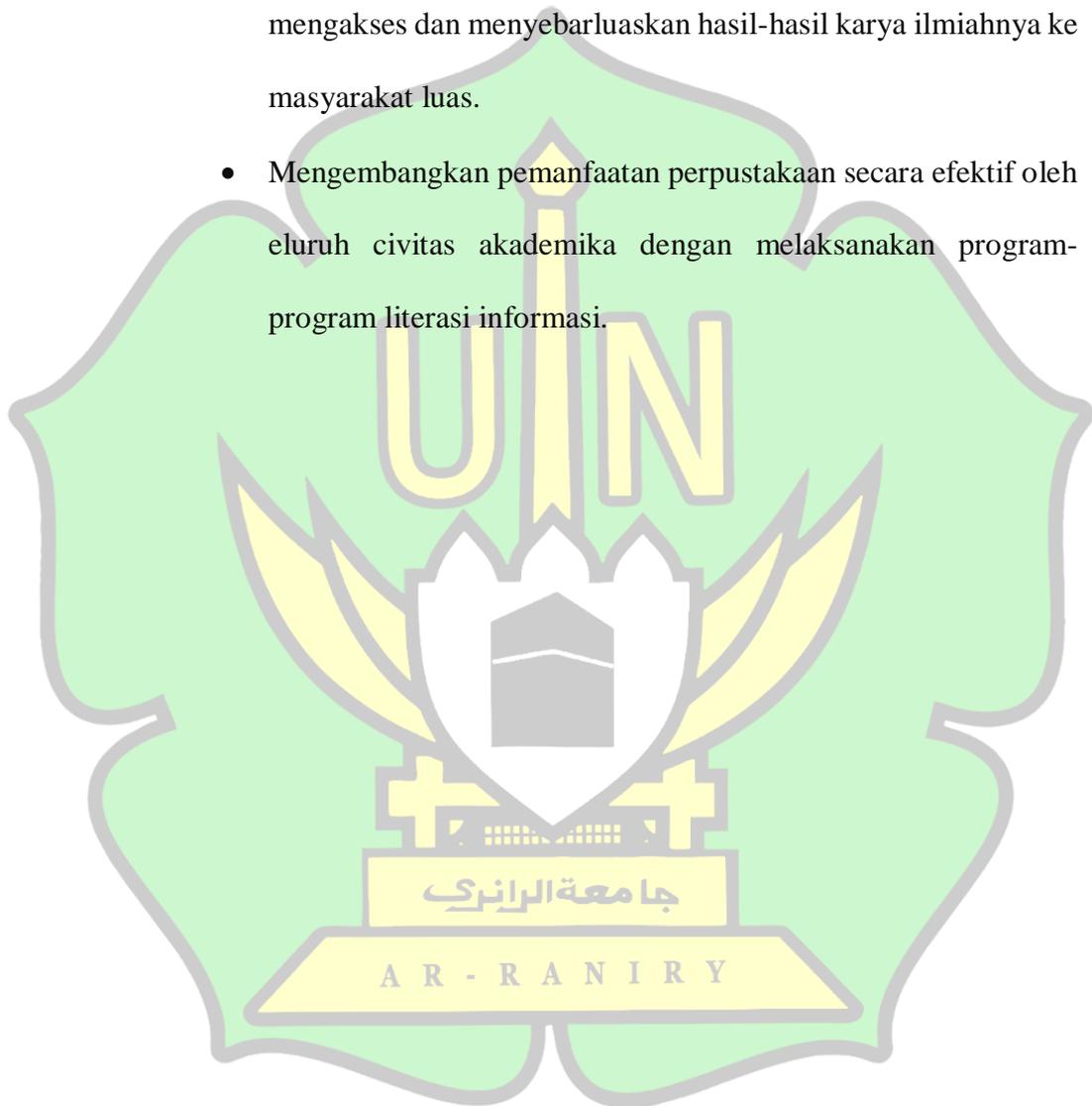
1) Visi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Menjadi pusat informasi dan penelitian keislaman yang unggul dalam aksesibilitas, kreatif dan inovatif, berdaya saing dan berstandar internasional.

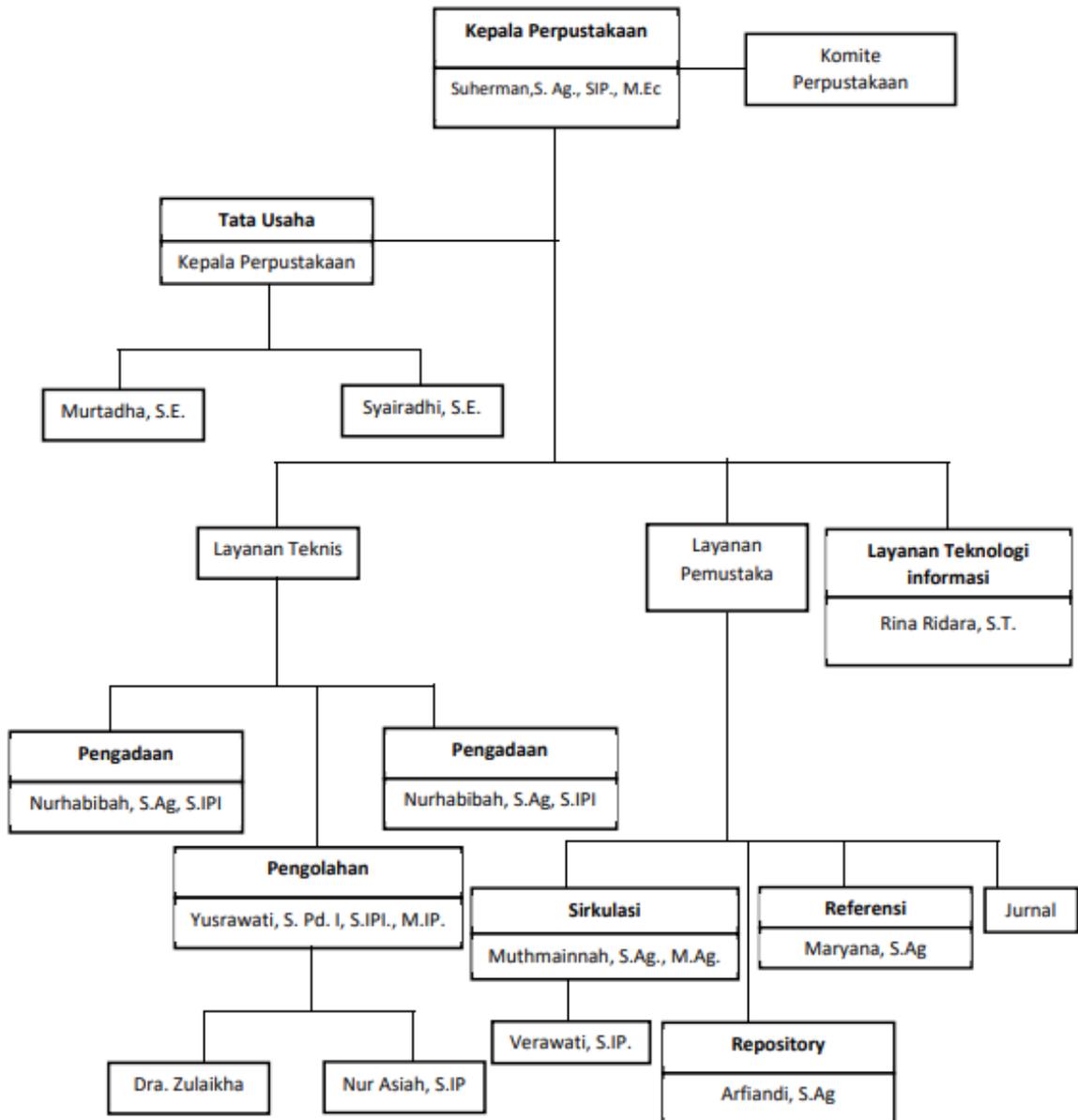
2) Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

- Membangun dan mendorong budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-raniry Banda Aceh.
- Mengembangkan aksesibilitas layanan informasi secara profesional bagi seluruh civitas akademika.
- Mengembangkan dan mendukung proses Tri Darma perguruan tinggi dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis need, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- Membangun *resource sharing* dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan internasional guna pengembangan koleksi dan layanan perpustakaan.
- Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan, mengevaluasi framework perpustakaan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan tridharma perguruan tinggi UIN Ar-Raniry.

- Menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dalam negeri dan luar negeri untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan civitas akademika UIN Ar-Raniry.
- Menjadi mitra profesional bagi para civitas akademika dalam mengakses dan menyebarluaskan hasil-hasil karya ilmiahnya ke masyarakat luas.
- Mengembangkan pemanfaatan perpustakaan secara efektif oleh seluruh civitas akademika dengan melaksanakan program-program literasi informasi.



4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry



Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

4.2. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan rumusan masalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan. Kemudian peneliti akan membahas hasil dari penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan yang diukur menggunakan metode LibQual+™ dengan 3 aspek penilaian yaitu *Affect of service*, *Information control*, dan *Library as place*.

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Untuk memvalidasi kuesioner yang digunakan, peneliti melakukan tes dengan menggunakan SPSS versi 25 dan hasil pengujian dapat dilihat di lampiran kedua. Selanjutnya peneliti menyebarkan 30 kuesioner kepada kelompok yang berjumlah 30 responden. Hasil dari pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Indikator	Nomor Item Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
<i>Affect Of Service</i>	1	0.577	0.361	Valid
	2	0.694	0.361	Valid
	3	0.506	0.361	Valid
	4	0.517	0.361	Valid
	5	0.588	0.361	Valid
<i>Information Control</i>	6	0.594	0.361	Valid
	7	0.509	0.361	Valid

Indikator	Nomor Item Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
	8	0.738	0.361	Valid
	9	0.620	0.361	Valid
	10	0.612	0.361	Valid
<i>Library as Place</i>	11	0.710	0.361	Valid
	12	0.606	0.361	Valid
	13	0.522	0.361	Valid
	14	0.665	0.361	Valid
	15	0.549	0.361	Valid
	16	0.582	0.361	Valid

Tabel 4. 2 Hasil uji validitas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Islam negeri Ar-Raniry

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dipastikan valid. Penentuan tersebut berdasarkan kriteria koefisien korelasi r *product moment*, dimana taraf signifikansi 5% = 0,05 untuk $N = 30$ adalah 0,361. Apabila nilai r_{hitung} melebihi r_{tabel} maka item pertanyaan dianggap valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir pertanyaan dianggap tidak valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menilai reliabilitas kuesioner terhadap 30 responden dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yang perhitungannya

dilakukan melalui SPSS versi 25 yang hasil ujinya dapat dilihat pada lampiran kedua. Temuannya disajikan pada tabel di bawah ini:

Variabel	r_{hitung} (nilai alpha Cronbach)	r_{tabel}	Keterangan
tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan	0.878	0.60	Reliabel

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 4.3 nilai r_{tabel} sebesar 0.60 dan nilai r_{hitung} sebesar 0.878 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel penelitian ini dianggap reliabel. Hal ini sejalan dengan kriteria bahwa reliabilitas ditentukan ketika nilai r_{hitung} melebihi nilai r_{tabel} .

4.2.3 Hasil Analisis Angket

Penelitian ini berfokus pada satu variabel yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari tanggapan kuesioner yang diberikan kepada 96 responden. Data yang diperoleh dari respon kuesioner tersebut kemudian dianalisis dan dihitung menggunakan *mean* dan *grand mean*.

4.2.3.1 *Affect Of Service*

Dari dimensi ini peneliti mengajukan beberapa pernyataan kepada responden.

a. *Empathy* (rasa peduli)

- Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
1	Sangat Puas	5	12	60
	Puas	4	58	232
	Cukup Puas	3	26	78
	Tidak Puas	2	0	0
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 4 Pustakawan memberikan pelayanan

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{370}{96} = 3.85$$

Dari 96 responden terdapat 12 tanggapan yang menyatakan sangat puas, 58 tanggapan menyatakan puas, dan 26 tanggapan menyatakan cukup puas. Peneliti kemudian menganalisis tanggapan tersebut dengan menggunakan rumus mean, sehingga diperoleh skor rata-rata akhir sebesar 3.85. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator Empati termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada rentang 3.40-4.20.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

- Pustakawan bersedia membantu jika saya mengalami kesulitan dalam layanan perpustakaan

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
2	Sangat Puas	5	11	55

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
	Puas	4	53	212
	Cukup Puas	3	31	93
	Tidak Puas	2	1	2
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah		96	362

Tabel 4. 5 Pustakawan bersedia membantu

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{362}{96} = 3.77$$

Dari 96 responden, 11 orang menyatakan sangat puas, 53 orang menyatakan puas, 31 orang menyatakan cukup puas, dan 1 orang menyatakan tidak puas. Hal ini menghasilkan rata-rata skor akhir sebesar 3.77. Oleh karena itu, pernyataan pustakawan mengenai kesediaannya membantu jika timbul kesulitan tergolong dalam kategori tinggi karena berada pada rentang 3.40 – 4.20.

- Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika menggunakan layanan perpustakaan

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
3	Sangat Puas	5	7	35
	Puas	4	42	168
	Cukup Puas	3	45	135
	Tidak Puas	2	2	4
	Sangat Tidak Puas	1	0	0

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
	Jumlah		96	342

Tabel 4. 6 Pustakawan tanggap membantu

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{342}{96} = 3.56$$

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 7 tanggapan sangat puas, 42 tanggapan puas, 45 tanggapan cukup puas, dan 2 tanggapan tidak puas dari 96 responden sehingga diperoleh skor rata-rata sebesar 3.56 yang termasuk dalam kategori tinggi.

c. Assurance (jaminan)

- Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
4	Sangat Puas	5	6	30
	Puas	4	44	176
	Cukup Puas	3	23	69
	Tidak Puas	2	14	28
	Sangat Tidak Puas	1	9	9
	Jumlah			96

Tabel 4. 7 Pustakawan ramah dalam memberi layanan

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{312}{96} = 3.25$$

Dari data yang tersaji pada tabel terdapat 6 tanggapan sangat puas, 44 tanggapan puas, 23 tanggapan cukup puas, 14 tanggapan tidak puas, dan 6 tanggapan sangat tidak puas dari 96 responden. Hasil rata-rata indikator ramah pustakawan dalam pemberian pelayanan sebesar 3.25 sehingga masuk dalam kategori sedang.

d. *Realibility* (keandalan)

- Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
5	Sangat Puas	5	4	20
	Puas	4	44	176
	Cukup Puas	3	45	135
	Tidak Puas	2	3	6
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 8 Pustakawan mampu menjawab pertanyaan

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{337}{96} = 3.51$$

Berdasarkan tabel sebelumnya terdapat 4 tanggapan sangat puas, 44 tanggapan puas, 45 tanggapan cukup puas, dan 3 tanggapan tidak puas diperoleh dari 96 responden, menghasilkan hasil rata-rata sebesar 3.51 dengan kategori tinggi.

Terakhir, peneliti menguji pengaruh subvariabel pelayanan terhadap nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing indikator.

No	Indikator	Nilai	kategori
1	<i>Empathy</i> (rasa peduli)	3.85	Tinggi
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3.77	Tinggi
		3.56	Tinggi
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	3.25	Sedang
4	<i>Realibility</i> (keandalan)	3.51	Tinggi
Jumlah		17.94	

Tabel 4. 9 Analisa Sub Variabel Affect Of Service

Untuk mendapatkan rata-rata sub variable Affect Of Service, peneliti menggunakan rumus Grand mean yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variable dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$\text{Grand mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{17.94}{5} = 3.58$$

Nilai rata-rata yang diperoleh dari sub variable *Affect Of Service* yaitu 3.58, maka *Affect Of Service* dapat dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

4.2.3.2 Information Control

Dalam dimensi ini terdapat 5 item pernyataan yang diajukan peneliti kepada 96 responden.

- a. Ketersediaan koleksi yang memadai
 - Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
6	Sangat Puas	5	4	20
	Puas	4	30	120
	Cukup Puas	3	52	156
	Tidak Puas	2	10	20
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 10 Ketersediaan koleksi tercetak

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{316}{96} = 3.29$$

Rata-rata yang diperoleh dari pernyataan ketersediaan koleksi adalah 3.29 dengan 4 jawaban sangat puas, 30 jawaban puas, 52 jawaban cukup puas, dan 10 jawaban tidak puas. Rata-rata ini tergolong sedang karena berada pada kisaran 2.60-3.40.

b. Akses menemukan koleksi

- Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
7	Sangat Puas	5	6	30
	Puas	4	33	132
	Cukup Puas	3	56	168

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
	Tidak Puas	2	1	2
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah		96	332

Tabel 4. 11 Koleksi sudah tersusun dan tertata

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{332}{96} = 3.46$$

Dari tabel di atas terdapat 6 tanggapan yang menyatakan sangat puas, 33 tanggapan menyatakan puas, 56 tanggapan menyatakan cukup puas, dan 1 tanggapan menyatakan tidak puas. Dengan demikian, rata-rata yang diperoleh dari pernyataan tersebut adalah 3.46 yang termasuk dalam kategori tinggi.

- Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
8	Sangat Puas	5	8	40
	Puas	4	41	164
	Cukup Puas	3	46	138
	Tidak Puas	2	1	2
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 12 Catalog Online

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\sum x}{N} = \frac{344}{96} = 3.58$$

Berdasarkan tabel tersebut, dari 92 peserta terdapat 8 tanggapan yang menyatakan sangat puas, 41 puas, 46 cukup puas, dan 1 tidak puas. Jadi rata-rata yang dihitung adalah 3.58 yang termasuk dalam kategori tinggi.

c. Kemuthakhiran koleksi

- Koleksi yang disediakan selalu diperbarui

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)
9	Sangat Puas	5	5	25
	Puas	4	28	112
	Cukup Puas	3	54	162
	Tidak Puas	2	9	18
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah		96	317

Tabel 4. 13 Koleksi yang disediakan selalu diperbarui

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\sum x}{N} = \frac{317}{96} = 3.30$$

Dari kelompok yang sama sebanyak 96 responden, diperoleh temuan 5 orang sangat puas, 28 orang puas, 54 orang cukup puas, dan 9 orang tidak puas. Rata-rata turunannya masih berada pada angka 3.30, dikategorikan sedang karena berada pada kisaran 2.60-3.40.

- d. Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi /koleksi yang dibutuhkan

- Koleksi mudah ditemukan di rak

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
10	Sangat Puas	5	6	30
	Puas	4	37	148
	Cukup Puas	3	53	159
	Tidak Puas	2	0	0
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 14 Koleksi mudah ditemukan

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{337}{96} = 3.51$$

Berdasarkan tabel tersebut rata-rata yang diperoleh sebesar 3.51 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori tinggi. Setelah menentukan hasil *mean*, peneliti melanjutkan dengan menganalisis subvariabel *information control*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Ketersediaan koleksi yang memadai	3.29	Sedang
2	Akses menemukan koleksi	3.46	Tinggi
		3.58	Tinggi
3	Kemutakhiran koleksi	3.30	Sedang
4	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	3.51	Tinggi

No	Indikator	Nilai	Kategori
	Jumlah	17.14	

Tabel 4. 15 Analisa Sub Variabel *Information Control*

Untuk menentukan rata-rata subvariabel *Informatin Control*, peneliti menerapkan rumus *Grand mean*, yaitu membagi total rata-rata hitung subvariabel dengan jumlah pernyataan.

$$Grand\ mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{17.14}{5} = 3.42$$

Nilai rata-rata yang diperoleh dari sub variabel *Informatin Control* adalah sebesar 3.42 yang berarti dapat tergolong tinggi karena berada pada rentang 3.40-4.20.

4.2.3.3 *Library as Place*

a. Fasilitas fisik perpustakaan

- Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
11	Sangat Puas	5	7	35
	Puas	4	35	140
	Cukup Puas	3	28	84
	Tidak Puas	2	26	52
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 16 Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\sum x}{N} = \frac{311}{96} = 3.24$$

Berdasarkan tabel tersebut, rata-rata yang dihitung adalah 3.24 yang berarti termasuk dalam kategori sedang dengan interval 2.60-3.40.

- Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat nyaman

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)
12	Sangat Puas	5	8	40
	Puas	4	55	220
	Cukup Puas	3	33	99
	Tidak Puas	2	0	0
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 17 Suhu ruang perpustakaan sudah nyaman

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\sum x}{N} = \frac{359}{96} = 3.74$$

Dari data yang disajikan, terdapat 8 responden yang menyatakan sangat puas, 55 orang puas, 33 orang cukup puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas dari total 96 peserta. Nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.74 termasuk dalam kategori tinggi.

- Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
13	Sangat Puas	5	6	30
	Puas	4	55	220
	Cukup Puas	3	35	105
	Tidak Puas	2	0	0
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 18 Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{355}{96} = 3.70$$

Mengacu pada Tabel 4.18, terdapat 6 jawaban sangat puas, 55 jawaban puas, 35 jawaban cukup puas, dan sekali lagi tidak ada jawaban tidak puas atau sangat tidak puas. Rata-rata yang dihitung dari data ini adalah 3.70 yang termasuk dalam kategori tinggi.

- Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
14	Sangat Puas	5	1	5
	Puas	4	28	112
	Cukup Puas	3	22	66
	Tidak Puas	2	17	34
	Sangat Tidak Puas	1	28	28

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
	Jumlah		96	254

Tabel 4. 19 Layanan Loker sudah cukup memadai

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{254}{96} = 2.55$$

Tabel 4.19 menunjukkan terdapat 1 tanggapan sangat puas, 28 tanggapan puas, 22 tanggapan cukup puas, 17 tanggapan tidak puas, dan 28 tanggapan sangat tidak puas. Oleh karena itu, rata-rata dari tabel tersebut adalah 2.55 yang tergolong rendah, mengingat penilaiannya berada pada rentang 1.80-2.60.

b. Pemanfaatan ruang

- Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
15	Sangat Puas	5	4	20
	Puas	4	61	244
	Cukup Puas	3	30	90
	Tidak Puas	2	1	2
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah		96	356

Tabel 4. 20 Desain ruang perpustakaan

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{356}{96} = 3.71$$

Dari Tabel 4.20 diperoleh jawaban 4 sangat puas, 61 jawaban puas, 30 jawaban cukup puas, dan 1 jawaban tidak puas. Rata-rata yang diperoleh dari tabel tersebut adalah 3.71, termasuk dalam kategori tinggi karena penilaian berada pada interval 3.40-4.20.

- Ketenangan ruang belajar mendukung untuk belajar

Nomor Pernyataan	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)
16	Sangat Puas	5	10	50
	Puas	4	34	136
	Cukup Puas	3	49	147
	Tidak Puas	2	3	6
	Sangat Tidak Puas	1	0	0
	Jumlah			96

Tabel 4. 21 Ketenangan ruang belajar

Sumber: data primer yang diolah

$$\text{Mean, } X = \frac{\Sigma x}{N} = \frac{339}{96} = 3.53$$

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 10 jawaban sangat puas, 34 jawaban puas, 49 jawaban cukup puas, 3 jawaban tidak puas, dan tidak ada jawaban sangat tidak puas dari 96 responden yang mengikuti kuisisioner yang dilakukan peneliti. Oleh karena itu, nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 3.53 yang termasuk dalam kategori tinggi.

Setelah menghitung hasil mean, peneliti melanjutkan dengan menganalisis dampak subvariabel *affect of service*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Fasilitas Fisik Perpustakaan	3.24	Sedang
		3.74	Tinggi
		3.70	Tinggi
		2.55	Rendah
2	Pemanfaatan Ruang	3.71	Tinggi
		3.53	Tinggi
Jumlah		20.47	

Tabel 4. 22 Analisa Sub Variabel *Library as Place*

Untuk mendapatkan hasil rata-rata dari sub variable *Library as Place*, maka peneliti menggunakan rumus *Grand mean* yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variable dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$\text{Grand mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{16.90}{6} = 3.41$$

Maka nilai rata-rata yang diperoleh dari sub variable *Library as Place* sebesar 3.41, maka *Library as Place* dapat dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.41-4.20.

Dari analisis keseluruhan indikator diatas maka diperoleh hasil sebagaimana pada tabel berikut

Sub Variabel	Indikator	Nomor item pernyataan	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
<i>Affect Of Service</i>	<i>Empathy</i> (rasa peduli)	1	3.85	3.58
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	2	3.77	
		3	3.56	

Sub Variabel	Indikator	Nomor item pernyataan	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
	<i>Assurance</i> (jaminan)	4	3.25	
	<i>Realibility</i> (keandalan)	5	3.51	
	Ketersediaan koleksi yang memadai	6	3.29	
	Akses menemukan koleksi	7	3.46	
		8	3.58	
<i>Information Control</i>	Kemutakhiran koleksi	9	3.30	3.42
	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan koleksi/informasi yang dibutuhkan	10	3.51	
<i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan	11	3.24	3.41
		12	3.74	
		13	3.70	
		14	2.55	
	Pemanfaatan ruang	15	3.71	
		16	3.53	

Tabel 4. 23 Hasil Analisa Keseluruhan Indikator pada Sub Variabel LibQual+™

4.3. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mencari solusi terkait permasalahan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti membagikan kuesioner kepada 96 peserta sebagai bagian dari metodolog. Selanjutnya peneliti mengklarifikasi tanggapan yang diperoleh sehubungan dengan pernyataan penelitian seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

No	Sub Variabel	Nilai Mean	Kategori
1	<i>Affect Of Service</i>	3.58	Tinggi
2	<i>Information Control</i>	3.42	Tinggi
3	<i>Library as Place</i>	3.41	Tinggi
Jumlah		10.41	

Tabel 4. 24 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menggunakan metode LibQual+™

Berdasarkan tabel 4.24 dapat disimpulkan bahwa sub variabel *Affect of Service* mempunyai skor rata-rata sebesar 3.58 yang termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada rentang 3.40-4.20. Untuk sub variabel *Information Control* rata-rata skornya mencapai 3.42 termasuk tergolong tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20. Sedangkan sub variabel *Library as Place* memperoleh skor sebesar 3.41 dan termasuk dalam kategori tinggi karena posisinya pada rentang 3.40-4.20.

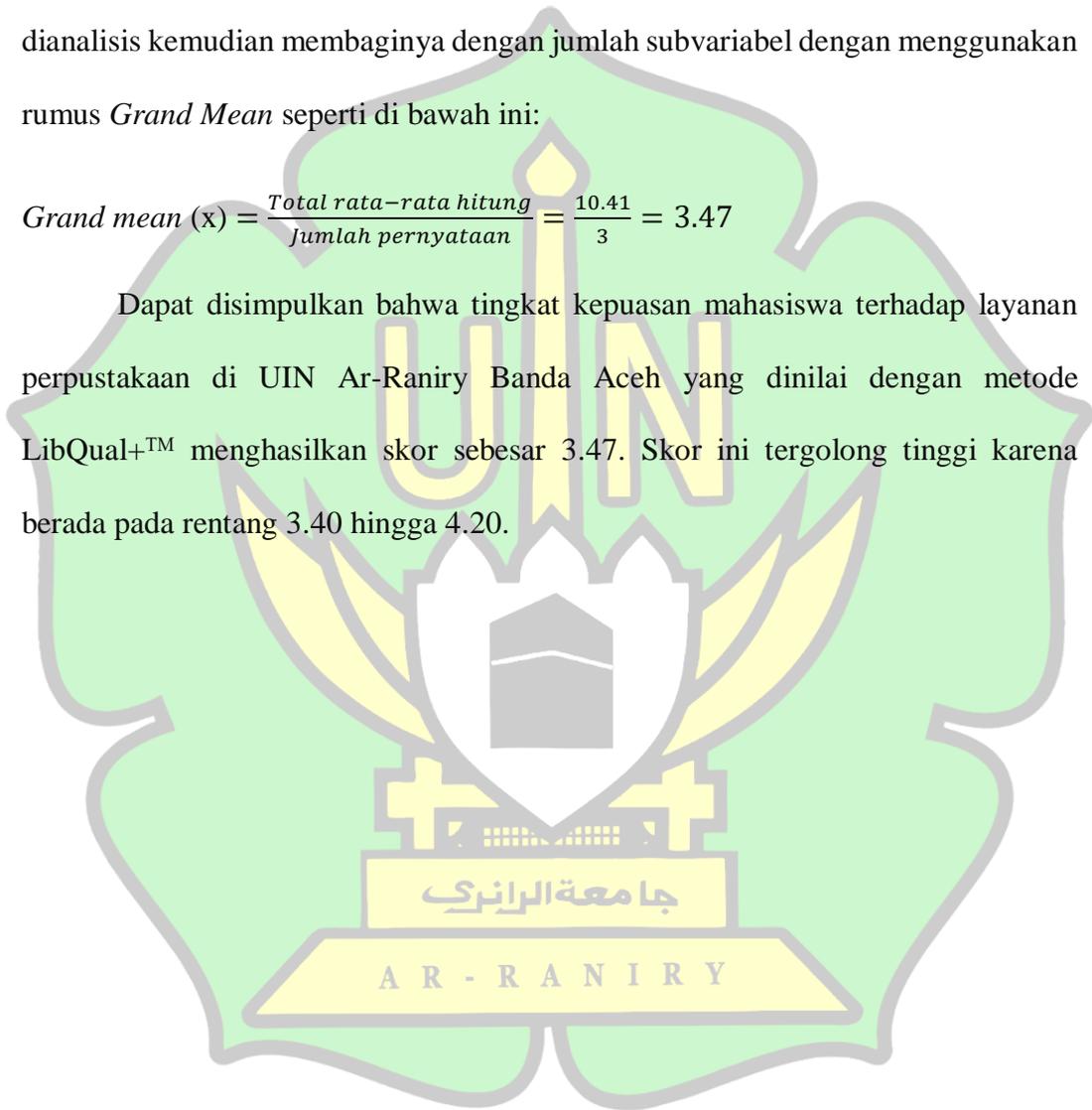
Berdasarkan temuan yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa subvariabel dengan nilai tertinggi adalah *Affect of Service* dengan skor 3.58, sedangkan

subvariabel dengan skor terendah adalah *Library as Place* pada bagian layanan loker dengan rata-rata nilai 2.55.

Selanjutnya peneliti menghitung rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan dengan cara merata-ratakan nilai ketiga subvariabel yang dianalisis kemudian membaginya dengan jumlah subvariabel dengan menggunakan rumus *Grand Mean* seperti di bawah ini:

$$\text{Grand mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{10.41}{3} = 3.47$$

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang dinilai dengan metode LibQual+™ menghasilkan skor sebesar 3.47. Skor ini tergolong tinggi karena berada pada rentang 3.40 hingga 4.20.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di UIN Ar-Raniry, peneliti menetapkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *Affect of Service* mempunyai skor rata-rata sebesar 3.58 yang termasuk dalam kategori tinggi karena berada dalam rentang dari 3.40-4.20. Pada dimensi *Information Control*, rata-rata skor yang tercatat adalah 3.42, juga tergolong tinggi karena berada pada interval yang sama yaitu 3.40-4.20. Sedangkan dimensi *Library as Place* memperoleh skor rata-rata sebesar 3.41 termasuk kategori tinggi karena juga berada pada rentang 3.40-4.20.

Dari evaluasi ketiga dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Affect of Service* memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3.58, sedangkan skor rata-rata terendah sebesar 2.55 terdapat pada bagian layanan loker pada dimensi *Library as Place*. Tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap layanan perpustakaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang dinilai melalui metode LibQual+™ terhitung sebesar 3.47, tergolong tinggi karena terletak pada interval 3.40-4.20.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bertajuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diberikan rekomendasi peningkatan layanan perpustakaan untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa

yang lebih tinggi. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh diharapkan dapat meningkatkan layanan loker yang ada di perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Basuki, Sulistyono. "Pengantar Ilmu Perpustakaan," 1991, 480.

Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari Servqual ke Libqual*. Jakarta : Sagung Seto.

Fransisca Rahayuningsih, "Mengukur Kepuasan Pemustaka" hlm. 34.

Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020) ,444

Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4, h.152

Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 383

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 69.

Rahmah, Elva. "Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi." *Prenadamedia Group*, no. 1 (2018): 245 hlm.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: Grasindo, 2008), 129.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka Cipta. 2006), 135-137

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2015),21.

Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* , 215.

Jurnal dan Skripsi :

Aceng Wandi Wahyudin, “Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan

Ahara, Putu, Politeknik Internasional Bali, U I N Raden, and Mas Said Surakarta. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Internasional Bali Dan Upt . Pusat Perpustakaan Uin Raden Mas Said Surakarta.” *Visi Pustaka* 25, no. 2 (2023).

Amalia, Okta Nur, and Lydia Christiani. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 9, no. 2 (2020): 33–41. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>.

“Analisis,” n.d.

Asep Saeful Rohman, “Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung,” *Nusantara –Journal of Information and Library Studies N-JILS* 3 No.1 (2020):21, <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.800>.

Boky, Yonas. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar.” *Jurnal Jaffray* 14, no. 2 (2016): 269. <https://doi.org/10.25278/jj71.v14i2.213>.

“Fungsifungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di Madrasah (Penelitian Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandung),” n.d. https://etheses.uinsgd.ac.id/3688/4/4_bab1.pdf.

Intan, Putroue Keumala, and Moh Hafiyusholeh. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Dengan Regresi Logistik Ordinal.” *Jurnal Riset Dan Aplikasi Matematika* 06, no. 02 (2022): 145–58.

Islam, Universitas, Negeri Prof, and K H Saifuddin Zuhri. *Program Studi Komunikasi Dan Peyiaran Islam Jurusan Komunikasi Islam*, 2022.

Juni Wati Sri Rizki, “Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan,” *Al-Kuttab* 1,no. 2 (Juli - Desember 2013): 113-114.<http://repo.iainpadangsidimpuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>

Lenaini, Ika. “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling.” *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>.

Musrifah Mardiani Sanaky, “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah,” *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>.

Nugraha, M. Sofwan. “Pembelajaran Pai Berbasis Media Digita,” 2015. https://repository.upi.edu/16549/6/S_IPAI_1001741_Chapter3.pdf.

“Pemustaka Zaman Now Versus Perpustakaan Zaman Now,” n.d.

Sanaky, Musrifah Mardiani. “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah.” *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>.

Suci Muharni. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan Metode Libqual+™,” 2022, 67. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>.

Suratmi, Isti, and Jody Santoso. “Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Dan Prestasi Akademis Mahasiswa.” *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan P-ISSN 2808-1641 / e-ISSN 2808-151X Vol.1 No.1 – Juni 2021 / 1* (2021): 32–38.

Peraturan Perundang-Undangan :

PERPUSNAS. Perpustakaan Perguruan Tinggi. Standar Nasional. “Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017.” *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017* Nomor 13 (2017): 12.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. 1st ed. 1, 2015. <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.

Artikel/Website resmi Pemerintah :

<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

https://repository.upi.edu/16549/6/S_IPAI_1001741_Chapter3.pdf (diakses pada 12 maret 2024)

<http://repository.stei.ac.id/5410/4/BAB%20III.pdf>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh ⁴³

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
Affect Of Service						
Empathy (Rasa Peduli)						
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya					
Responsiveness (Ketanggapan)						
2	Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.					
3	Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan					
Assurance (Jaminan)						
4	Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya					
Realibility (Keandalan)						
5	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan					
Information Control						
Ketersediaan Koleksi Yang Memadai						
6	Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya					
Akses Menemukan Lokasi						
7	Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik					
8	Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi					
Kemutakhirkan Koleksi						
9	Koleksi yang disediakan mutakhir (up-to-date)					
Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan						
10	Koleksi mudah ditemukan di rak					
Library as Place						
Fasilitas Fisik Perpustakaan						
11	Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai					
12	Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan					
13	Pencahayaannya di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.					
14	Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai					
Pemanfaatan Ruang						
15	Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar					
16	Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar					

⁴³ Suci Muharni. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan Metode Libqual+TM," 2022, 67, <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>.

Lampiran 2. Output SPSS

Variables	Statistics	Variables																TOTAL	
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
P01	Pearson Correlation	1	.732**	.510**	.033	.410*	.453*	.122	.220	.630**	.102	.418*	.205	.375*	.110	.139	.212	.577**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.861	.024	.012	.519	.244	.000	.593	.021	.276	.041	.564	.465	.262	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.732**	1	.391*	.200	.410*	.453*	.231	.432*	.510**	.356	.418*	.339	.375*	.283	.383*	.305	.694**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.033	.288	.024	.012	.220	.017	.004	.054	.021	.067	.041	.130	.037	.101	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.510**	.391*	1	.209	.517**	.006	-.103	.234	.466**	.238	.454*	.207	.412*	.299	.047	.114	.506**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.033		.268	.003	.977	.588	.213	.009	.205	.012	.272	.024	.109	.804	.549	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.033	.200	.209	1	.391*	.325	.297	.477**	.060	.349	.224	.301	.162	.475**	.335	.279	.517**	
	Sig. (2-tailed)	.861	.288	.268		.033	.080	.112	.008	.754	.059	.235	.106	.393	.008	.070	.135	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.410*	.410*	.517**	.391*	1	.386*	.039	.402*	.302	.275	.485**	.193	.331	.296	.264	.067	.588**	
	Sig. (2-tailed)	.024	.024	.003	.033		.035	.838	.028	.105	.142	.007	.307	.074	.112	.158	.724	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.453*	.453*	.006	.325	.386*	1	.491**	.241	.421*	.459*	.353	.385*	-.010	.184	.300	.264	.594**	
	Sig. (2-tailed)	.012	.012	.977	.080	.035		.006	.199	.021	.011	.056	.036	.988	.329	.107	.159	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.122	.231	-.103	.297	.039	.491**	1	.406*	.283	.492**	.169	.418*	.099	.275	.243	.372*	.509**	
	Sig. (2-tailed)	.519	.220	.588	.112	.838	.006		.026	.130	.006	.373	.022	.603	.142	.195	.043	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.220	.432*	.234	.477**	.402*	.241	.406*	1	.329	.343	.332	.418*	.434*	.650**	.556**	.553**	.738**	
	Sig. (2-tailed)	.244	.017	.213	.008	.028	.199	.026		.076	.064	.073	.022	.016	.000	.001	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.630**	.510**	.466**	.060	.302	.421	.283	.329	1	.238	.373	.327	.315	.144	.266	.364	.620**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.009	.754	.105	.021	.130	.076		.205	.042	.078	.090	.447	.156	.048	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.102	.356	.238	.349	.275	.459*	.492**	.343	.238	1	.595**	.406*	.082	.378*	.151	.363*	.612**	
	Sig. (2-tailed)	.593	.054	.205	.099	.142	.011	.006	.064	.205		.001	.026	.667	.040	.427	.049	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.418*	.418*	.454*	.224	.485**	.353	.169	.332	.373*	.595**	1	.478**	.410*	.560**	.191	.229	.710**	
	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.012	.235	.007	.056	.373	.073	.042	.001		.008	.024	.001	.312	.223	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.205	.339	.207	.301	.193	.385*	.418*	.418*	.327	.406*	.478**	1	.382*	.323	.228	.255	.606**	
	Sig. (2-tailed)	.276	.067	.272	.106	.307	.036	.022	.022	.078	.026	.008		.037	.081	.225	.174	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.375*	.375*	.412*	.162	.331	-.010	.099	.434*	.315	.082	.410*	.382*	1	.368*	.210	.095	.522**	
	Sig. (2-tailed)	.041	.041	.024	.393	.074	.958	.603	.016	.090	.667	.024	.037		.045	.264	.616	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.110	.283	.299	.475**	.296	.184	.275	.650**	.144	.378*	.560**	.323	.368*	1	.390*	.414*	.665**	
	Sig. (2-tailed)	.564	.130	.109	.008	.112	.329	.142	.000	.447	.040	.001	.081	.045		.033	.023	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.139	.383*	.047	.335	.264	.300	.243	.556**	.266	.151	.191	.228	.210	.390*	1	.548**	.549**	
	Sig. (2-tailed)	.465	.037	.804	.070	.158	.107	.195	.001	.156	.427	.312	.225	.264	.033		.002	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.212	.305	.114	.279	.067	.264	.372*	.553**	.364*	.363*	.229	.255	.095	.414*	.548**	1	.582**	
	Sig. (2-tailed)	.262	.101	.549	.135	.724	.159	.043	.002	.048	.049	.223	.174	.616	.023	.002		.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.577**	.694**	.506**	.517**	.588**	.594**	.509**	.738**	.620**	.612**	.710**	.606**	.522**	.665**	.549**	.582**	1	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004	.003	.001	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.002	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

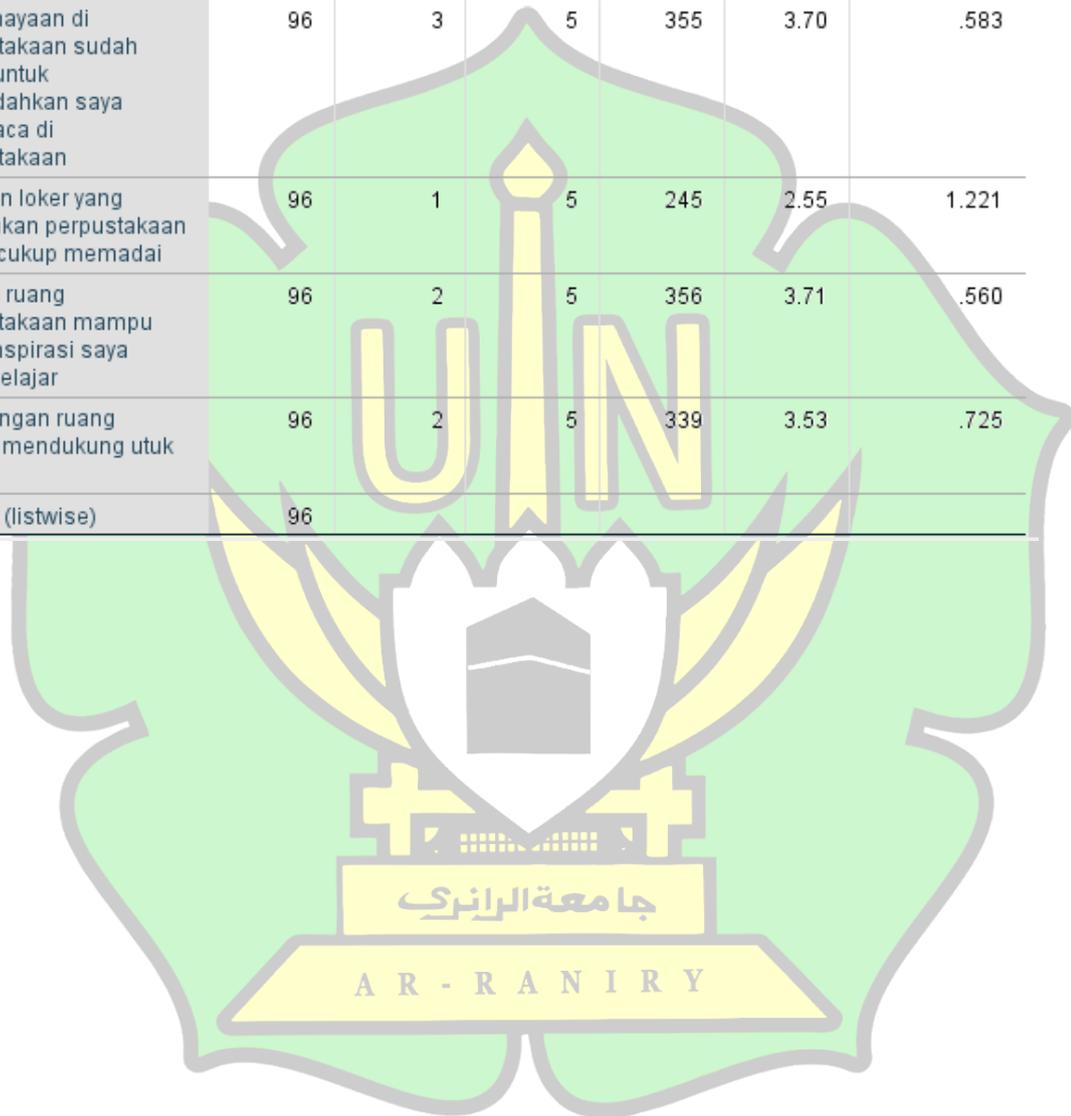
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	16

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya	96	3	5	370	3.85	.615
Pustakawan bersedia membantu jika saya mengalami kesulitan dalam layanan perpustakaan	96	2	5	362	3.77	.657
Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika menggunakan layanan perpustakaan	96	2	5	342	3.56	.662
Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya	96	1	5	312	3.25	1.086
Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan	96	2	5	337	3.51	.632
Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya	96	2	5	316	3.29	.710
Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik	96	2	5	332	3.46	.631
Catalog online (OPAC) yang disediakan perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi	96	2	5	344	3.58	.660
Koleksi yang disediakan selalu diperbarui	96	2	5	317	3.30	.713

Koleksi mudah ditemukan di rak	96	3	5	337	3.51	.615
Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai	96	2	5	311	3.24	.937
Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat nyaman	96	3	5	359	3.74	.603
Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan	96	3	5	355	3.70	.583
Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai	96	1	5	245	2.55	1.221
Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar	96	2	5	356	3.71	.560
Ketenangan ruang belajar mendukung untuk belajar	96	2	5	339	3.53	.725
Valid N (listwise)	96					



Lampiran 3. Data Kuesioner

Nomor Responden	Pertanyaan																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	70
2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	57
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	62
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	75
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	59
8	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	73
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	74
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
15	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	69
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	5	53
17	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	52
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	74
19	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	54
20	5	5	5	5	4	3	3	2	3	4	5	5	4	3	5	5	66
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	48
23	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	48
24	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	5	55
25	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	50
26	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	52
27	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	55
28	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	45
29	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	50
30	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	50
31	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	50
32	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	50
33	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	50
34	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	47
35	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	47

36	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	50
37	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	45
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	47
39	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	49
40	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51
41	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	56
42	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	56
43	3	3	4	1	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	49
44	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	58
45	5	4	3	1	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	57
46	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	47
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	50
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	53
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	56
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	4	3	52
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	45
54	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	1	4	3	52
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	1	3	2	54
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	48
57	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	48
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	50
59	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	49
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	46
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	49
62	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	53
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	50
64	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	57
65	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	63
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	62
67	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	5	58
68	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	54
69	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	51
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	48
71	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	59
72	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	58
73	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	56
74	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	1	4	4	57
75	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	64
76	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	60

77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	60
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	60
79	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	1	4	4	61
80	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	64
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	59
82	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	1	4	4	60
83	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	53
84	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	59
85	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	59
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	62
87	5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	1	3	3	55
88	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	58
89	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	55
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	59
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	58
92	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	58
93	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	1	4	4	50
94	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	1	4	4	49
95	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	1	4	4	52
96	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	47



Lampiran 4 Surat Keputusan Dekan FISIP



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2454/Un.08/FISIP/Kp.07.6/12/2024

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** :
- bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 - bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar Raniry;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 - Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
 - DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **09 Oktober 2023**

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
- Eka Januar, M.Soc, Sc** Sebagai pembimbing I
 - Cut Putroe Yuliana, M.IP.** Sebagai pembimbing II
- Untuk membimbing skripsi:
- Nama : **Naifa Zhafra**
 NIM : 200802047
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Menggunakan Metode LibQual-TM
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 19 Desember 2024
 DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
 DAN ILMU PEMERINTAHAN,



Tembusan:

- Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
- Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
- Yang bersangkutan.

**Lampiran 5 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian di Perpustakaan
UIN Ar-Raniry**



**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 e-mail: library@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 122Un.08/UPT.1/PP.00.9/12/2024

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : Naifa Zhafira/200802047
Semester/Jurusan : IX/ Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Darussalam, Banda Aceh
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh menggunakan Metode LibQual™

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 28 November s/d 11 Desember 2024.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 13 Desember 2024

Kepala,



Suherman, S.Ag., S.IP., M.Ec
NIP. 196912251998031003

A R - R A N I R Y

Energi Kebangsaan. Sinergi Membangun Negeri

