

**PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

SAGITO

1544400080

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

NOMOR :B-1148/Un.09/IV.1/PP.01/06/2018

SKRIPSI

PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

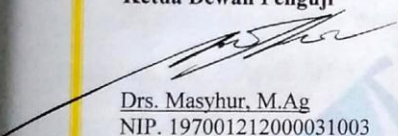
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

SAGITO
NIM. 1544400080

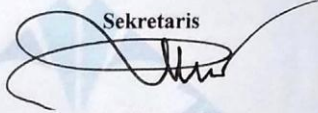
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 05 Juni 2018

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

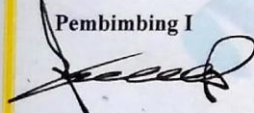
Ketua Dewan Penguji


Drs. Masyhur, M.Ag
NIP. 197001212000031003

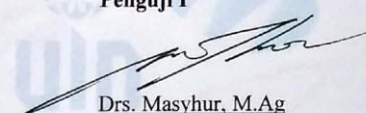
Sekretaris


Dalilan, M.Hum
NIP. 19680829 2005001 1 003

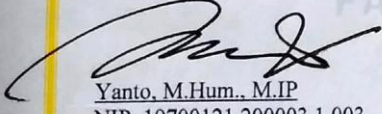
Pembimbing I


Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19770114 2003 12 1 003

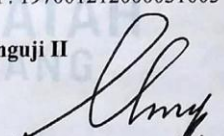
Penguji I


Drs. Masyhur, M.Ag
NIP. 197001212000031003

Pembimbing II


Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19700121 200003 1 003

Penguji II

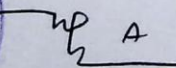

Dra. Nirmala Kusumawati, S.IP.M.Si
NIP. 19690217 199803 2002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

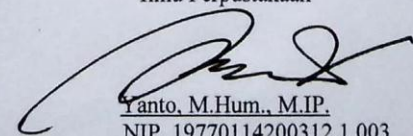
Tanggal, 06 Juni 2018



Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora


Dr. Nor Huda, M. Ag., M. A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114200312 1 003

PERSetujuan PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Sagito
Nim : 1544400080
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul: "PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
PASCASARJANA UIN RADEN FATAH PALEMBANG"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal : April 2018

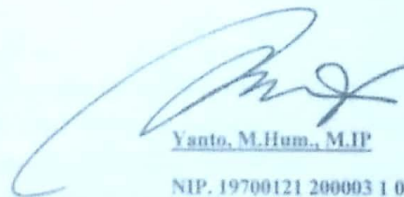
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dolla Sobari, M.Ag

NIP. 19770114 2003 12 1 003



Yanto, M.Hum., M.I.P

NIP. 19700121 200003 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi
Saudara Sagito

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora UIN Raden Fatah
Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **"PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UIN RADEN FATAH PALEMBANG"**

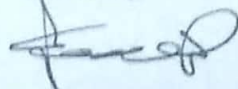
Yang ditulis oleh:

Nama : Sagito
Nim : 1544400080
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, April 2018
Pembimbing I



Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi

Saudara Sagito

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Adab dan

Humaniora UIN Raden Fatah

Palembang

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: "PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UIN RADEN FATAH PALEMBANG"

Yang ditulis oleh:

Nama : Sagito

Nim : 1544400080

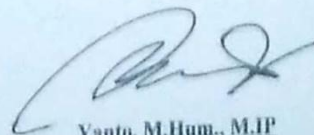
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, April 2018

Pembimbing II



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 2003 12 1 003

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 05 juni 2018

Yang menyatakan,



Sagito
NIM.1544400080

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sagito
NIM : 1544400080
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Neger Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive (Non- Exsclusive Royalty Free Right)* atas karya saya yang berjudul: **“Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap KepuasanPemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang”**, Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di: Palembang

Pada tanggal : 05 Juni 2018

Yang menyatakan,

Sagito
NIM.1544400080

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Gagal Jika Berhenti Mencoba"

"Kegagalan adalah Keberhasilan yang tertunda"

(Sagito 1544400080)

Ilmu Perpustakaan 2012

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Ayahku (Imam Mulyono) dan Ibuku (Hajema) yang telah melahirkan, membesarkan, mencurahkan kasih sayang yang tak ternilai dari segalanya, yang memberikan pendidikan moral maupun material, mengajari arti hidup dan yang tak pernah henti mendo'akan kesuksesan anaknya tercinta.
- Adikku Diki, Ira Meilani dan sepupuku sulpika yang selalu memberikan senyum tawa, semangat, motivasi, masukan untuk penyelesaian penulisan skripsi ini.
- The one who always gives me the spirit in my life. (Evi Asriyani)
- Keluarga besarku yang selalu mendo'akan kesuksesan dan kesehatan untuk ananda.
- Teman-temanku jurusan Ilmu Perpustakaan khususnya kelas 12 Pus C yang menjalani suka dan dukanya semasa kuliah.
- Dan Terima kasih juga untuk dosen-dosen kujurusan Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang tak ternilai harganya.

KATAPENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.**

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag.,MA Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Wakil Dekan I, Ibu Betty, M.Ag Selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dolla Sobari, M.Ag. selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

4. Bapak Mulyadi, S.Sos.I, M.Hum selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan semangat dan telah berkontribusi untuk jurusan ilmu perpustakaan.
5. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan sekarang menggantikan bapak Mulyadi, S.Sos.I, M.Hum yang selalu mempermudah dalam urusan akademik.
6. Bapak Imron, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama masa kuliah.
7. Bapak Dolla Sobari ,M.Ag. selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Yanto, M.Hum.,M.IP. selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Bapak Misroni, S.Pd., M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan yang mempermudah dalam urusan akademik.
10. Bapak Drs.Padli, M.Pd.Iselaku koordinator perpustakaan pascasarjana dan serta seluruh pengelola perpustakaan telah memberikan waktu untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

12. Kedua Orang tuaku dan saudara/i ku yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tulus kepada penulis, semoga Allah SWT membalas pengorbanan dan kerja keras kalian. Amiiin.
13. Sahabat-sahabatku seperjuangan Dede Riansyah Putra, Sahri, M.Najnudin, M. Salim Rudiyanoto, fajar Solihin, Ahmat Thorik, Agus, Een, septa ayu utami, Emy Susanti, Asri Sefti Yanti, Asna Aprillina, Meliyana dan lain-lain yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kesabaran membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Perpustakaan yang selalu bersama dalam suka dan duka selama kurang lebih lima tahun dalam menghadapi perkuliahan untuk kelas 12 Pus C 2012.
15. Semua pihak yang berpartisipasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamuailaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 05 Juni 2018

Penulis,

Sagito
NIM. 154440080

INTISARI

Nama : Sagito
Nim : 1544400080
Prodi/Tahun : Ilmu perpustakaan dan Informasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

Skripsi ini membahas tentang **Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pengelola perpustakaan, untuk mengetahui kepuasan pemustaka Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang dan untuk mengetahui pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

Penelitian ini adalah penelitian Korelatif Kuantitatif yang berupa penarikan kesimpulan berdasarkan analisis statistik dari kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah (1) merekapitulasi data kuesioner dengan rumus Product Moment

(2) mencari nilai statistik dasar, (3) mencari koefisien korelasi, (4) nilai R_{hitung} dan r_{tabel} Product Moment, (5) uji koefisien determinasi, (6) menyimpulkan hasil analisis.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang memiliki nilai 0,486 yang berada pada interval 0,40-0,599. Berdasarkan interval tersebut berarti nilai 0,486 berada pada tingkat capaian sedang. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa variabel kinerja pengelola perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini ditunjukkan dari nilai $r_{hitung} = 0,296 > r_{tabel} = 0,227$ yang berarti adanya pengaruh yang signifikan antara pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

Jadi hasil analisis menunjukkan bahwa semakin optimal kinerja pengelola perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka, dan jika semakin kurang baik kinerja maka semakin rendah tingkat kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: Kinerja Pengelola Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka

ABSTRACT

Nama :Sagito
Nim :1544400080
Study Program/year:Library and Information Science
Thesis Title :**The Effect of Library Management Performance on Library Users's Satisfaction at the Post-Graduate Library of UIN Raden Fatah Palembang**

This study investigated effect of library management performance on library users' level of atisfaction at Post-Graduate Library of UIN Raden Fatah Palembang Postgraduate Library. This study aims at finding out relationship between library users' satisfaction library management performamce.

This research used quantitative correlative method and data were collected by using iquestionnaire. n the form of drawing conclusions based on statistical analysis of the questionnaire. Data analysis techniques used are: (1) recapitulating the data questionnaire with the Product moment formula, (2) finding the basic statistical value, (3) calculating correlation coefficient, (4) finding R value count and r table of Product Moment, (5) test of coefficient of determination, and (6) summarizing the result of analysis.

Results of the research indicated that influence the performance of library managers to library users' satisfaction in the library has a value of 0.486 which is at intervals of 0.40-0.599. Based on that interval, the value of 0.486 is at a moderate level of achievement. Based on the results of this study, it is known that the performance variable of library managers has a positive and significant effect on the satisfaction of the users. This is indicated by the value of r arithmetic = $0.296 > r$ table = $20,227$ which means that there is a significant influence between both variables. It is also suggested that the more optimal the performance of library managers, the higher the level of library users' satisfaction and the lesser good performance is, the lower the level of satisfaction will be.

Keywords: *library management performance, library users, satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
INTISARI.....	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2. RumusanMasalah.....	5
1.3. BatasanMasalah	6
1.4. TujuanPenelitian	6
1.5. ManfaatPenelitian	6
1.6. TinjauanPustaka.....	7
1.7. KerangkaTeori	10
1.8. MetodologiPenelitian.....	14
1.9. Sistematika Penulisan	23
BAB II : LANDASAN TEORI	24
2.1. Kinerja pengelola	24
2.1.1. Pengertian Kinerja Pengelola Perpustakaan	24
2.1.2. Faktor Kinerja	27
2.1.3. Indikator Kinerja.....	28
2.1.4. Aspek-aspek penilaian kinerja pengelola perpustakaan	28
2.2. Kepuasan Pemustaka	31
2.2.1. Pengertian Kepuasan	31

2.2.2. Pengertian Pemustaka.....	32
2.2.3. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	36
2.2.4. Pentingnya Kepuasan Pemustaka.....	36
2.2.5. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka	37
2.2.6. Indikatorkepuasanpemustaka.....	40
BAB III :DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	42
3.1. SejarahSingkatPascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.....	42
3.1.1. Visi dan Misi Program PascasarjanaUIN Raden Fatah Palembang	50
3.1.2. TujuanPerpustakaan Pascasarjana UINRaden Fatah	51
3.2. Struktut Organisasi Perpustakaan PPs UIN Raden Palembang ..	56
3.3. UraianTugasPengelolaPerpustakaanPPs UIN Raden Fatah Palembang	57
3.4. Peraturan Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang.....	58
3.5. Koleksi Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang.....	64
3.6. Layanan Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang	67
3.7. Sarana dan Prasarana Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang.....	68
BAB IV :HASIL PEMBAHASAN.....	70
4.1. Deskripsi hasil penelitian.....	70
4.2. Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah	71
4.3. Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden FatahPalembang	81
4.4. Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah....	91

BAB V : PENUTUP	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skor Penilaian Kategori Jawaban	17
Tabel 2 Kisi-Kisi kuesioner	17
Tabel 3 Koleksi monograf Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah.....	65
Tabel 4 Sarana dan Prasarana Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah ..	68
Tabel 5 Kelompok Responden Berdasarkan Prodi Magister Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.....	71
Tabel 26 Rekapitulasi Angket	91
Tabel 27 Kinerja Pengelola Perpustakaan (X).....	94
Tabel 28 Kepuasan Pemustaka (Y)	95
Tabel 29 Nilai statistik dasar dari pengaruh kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka.....	96
Tabel 30 Pedoman Interpretasi	100

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat izin penelitian
3. Surat balasan penelitian
4. Kartu bimbingan pembimbing 1
5. Kartu bimbingan pembimbing 2
6. Angket penelitian
7. Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas penyelenggaraan perpustakaan tergantung pada sumber daya tenaga yang tersedia di dalam dan di luar perpustakaan. Karena alasan inilah tenaga berpendidikan dengan motivasi tinggi, memiliki kinerja yang tinggi jumlahnya mencukupi sesuai dengan ukuran lembaga/instansi dan kebutuhan khusus lembaga /instansi menyangkut jasa perpustakaan amat penting.

Sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan (SK) yaitu peran pengelola perpustakaan sebagai tenaga profesionalisme dalam keputusan MENPAN (No.132/Kep/M.PAN/12/2000) pengelola perpustakaan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama pengelola perpustakaan pada unit-unit dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah.¹

Perpustakaan adalah yang berhubungan dengan hal-hal teknis operasional sebuah perpustakaan, yang dimulai dari proses perencanaan atas seluruh kegiatan, termasuk peralatan waktu, sumber daya manusia, biaya lain dan sebagainya. semua itu untuk diarahkan kepada target, sasaran dan tujuan akhir perpustakaan, yang terselenggaranya semua kegiatan, termanfaatkannya seluruh koleksi bahan pustaka, dan

¹Mulyadi, *Profesi Pengelola Perpustakaan*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2011), h. 32.

meningkatnya pengetahuan, bertambahnya keterampilan, dan berubahnya sikap ke arah yang semakin baik masyarakat pemakainya.²

Sutarno mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pengguna. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka.³

Pada dunia perpustakaan sumber daya manusia yang menjadi penggerak perpustakaan disebut pengelola perpustakaan. Pengelola perpustakaan adalah sumber daya manusia yang memberikan layanan informasi dengan menggunakan sumber daya perpustakaan. Seberapa baik jasa tersebut diberikan tergantung pada seberapa baik sumber daya manusia termotivasi dan dikembangkan.⁴ Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Perpustakaan sebagai suatu jasa layanan prima perlu menyadari bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas akan terwujud bila pengelola perpustakaan yang

²Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), h. 89-90.

³Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 90-91.

⁴Akobundu Dike Ugah, "Motivation and Productivity in The Library" dalam library philosophy and practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln, 7-14-2008.

bertugas untuk melayani pemustaka mempunyai motivasi yang baik dalam bekerja.⁵

Menurut Wirawan sumber daya manusia adalah orang-orang yang disebut sebagai manajer, pegawai, karyawan, buruh, atau tenaga kerja yang bekerja untuk organisasi. Sumber daya manusia merupakan dasar dan kunci dari semua sumber daya organisasi, sumber-sumber lainnya hanya dapat diperoleh dan berfungsi jika organisasi berkualitas, SDM yang berkualitas, mempunyai pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kesehatan fisik dan jiwa yang prima, bertalenta, mempunyai etos kerja dan motivasi kerja tinggi yang dapat membuat organisasi berbeda antara sukses dan kegagalan, unsur utama kemajuan perpustakaan terletak pada sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan.⁶

Seharusnya para pengelola perpustakaan sadar akan pentingnya kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam menggali pengetahuan dan kemampuan tergantung pada niat dan minat untuk melaksanakannya. Hasil kinerja yang baik akan tampak dan terasa bila pustakawan dapat bekerja dengan profesional, efektif dan efisien terhadap profesi mereka. Selain itu hasil kerja yang baik tampak pada sejauh mana implementasi pengetahuan dan kemampuan mereka yang telah didapatkan dalam pendidikan dan pelatihan yang

⁵Undang- Undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 200 Bab V Pasal 14 ayat (1).

⁶Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian , Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.2.

diikuti.⁷ Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu lembaga, instansi, atau organisasi sesuai tugas kewajiban, tanggung jawab, wewenang, dan hak sesuai etika, moral, dan tidak melanggar perundang-undangan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.⁸

Dalam kaitannya dengan keberadaan perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan informasi, maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan dalam menyediakan produk yang ditawarkan hendaknya mempelajari terlebih dahulu kondisi, karakteristik kebutuhan dan keinginan pemustaka.

Jumlah mahasiswa S2 dan S3 Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang dari tahun 2013-2017 berjumlah 750 Mahasiswa terdiri dari berbagai jurusan Magister Pendidikan Agama Islam, Magister Ilmu Al-qur'an dan Tafsir, Magister Manajemen Pendidikan Islam, Magister Sejarah kebudayaan Islam, Magister Hukum Tata Negara, Magister Hukum Islam, Magister Sejarah Peradaban Islam, Magister Ilmu

⁷Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), h.195.

⁸Sutarno Ns, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 151-153

Pendidikan Islam, Magister Ekonomi Syariah, Doktor Peradaban Islam, Doktor Pendidikan Agama Islam.⁹

Berdasarkan survei yang dilakukan di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang peneliti mendapatkan kasus bahwasanya pengelola perpustakaan berhubungan langsung dengan pemustaka, dalam memanfaatkan, mencari dan menelusuri informasi dilihat dari data kunjungan pemustaka pada perpustakaan. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang dalam memenuhi kepuasan pemustaka.

Berdasarkan kondisi diatas, peneliti ingin mengetahui lebih jauh mengenai kinerja pengelola perpustakaan pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini diberi judul “ **PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian berikut ini:

- a. Bagaimana Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?

⁹Sumber Data Mahasiswa Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

- b. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kinerja pengelola perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang ?
- c. Adakah pengaruh kinerja terhadap kepuasan pemustaka Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?

1.3. Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Fokus pada penelitian ini adalah pada kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang .

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kinerja pengelola perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diperoleh manfaat seperti berikut:

1. Teoritis

penelitian ini diharapkan dapat menambahkan khasanah keilmuan tentang kinerja pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka bagi peneliti dan di dunia pendidikan pada umumnya.

2. Praktis

a) Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai apa yang terjadi di lapangan serta sebagai ajang penerapan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

b) Bagi institusi/ lembaga

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, evaluasi dan informasi bagi pengelola perpustakaan dan pimpinan perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dalam melakukan pengembangan koleksi perpustakaan sehingga informasi yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka maupun peneliti yang selanjutnya bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

1.6 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan buku yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan, menunjukkan bahwa penelitian dan lokasi penelitian yang akan dilaksanakan ini belum ada yang membahasnya. Tinjauan pustaka ini untuk memberikan gambaran yang akan dipakai sebagai landasan penelitian. Berikut ini beberapa penelitian

yang berhubungan dengan penelitian ini dan membantu peneliti dalam menyusun skripsi, diantaranya:

Asmiati “Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kinerja Pustawakan di Lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang)”. Skripsi ini tentang Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kinerja Pustawakan di Lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang) profesi pustakawan merupakan sebuah pekerjaan yang memerlukan pengetahuan dan keterampilan untuk mengelola bahan pustaka, melaksanakan, pengadaan dan memberdayakan bahan informasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pustakawanan, tanggung jawab dan tidak melanggar peraturan perundang- undang.¹⁰

Reza Rahim “Kinerja Pengelola Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Lahat”. Skripsi ini tentang kinerja pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan MAN Lahat. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini menggunakan metode observasi, angket, wawancara. Hasil penelitian ini untuk mengetahui hasil kinerja pengelola , yang meliputi kepuasan pemakai, tingkat keberhasilan dan peminjaman per kapita di perpustakaan sekolah oleh siswa di Madrasah Aliyah Negeri Lahat.¹¹

¹⁰Asmiati,”*Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kinerja Pustakawan di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang)*”, Skripsi (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2015), h.ix.

¹¹Reza Rahim, “*Kinerja Pengelola Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Lahat*”, Skripsi (Palembang: UIN RadenFatah Palembang, 2014), h.12.

Herliza Tilalia “Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka serta faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan cukup baik. Pustakawan yang bertindak sebagai pelayanan yang diberikan sudah cukup membuat pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang pustakawan berikan demi terwujudnya pelayanan prima sebuah perpustakaan.¹²

Berdasarkan tinjauan dari penelitian terdahulu, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah yang pertama dari lokasi penelitian yang sangat berbeda dengan yang telah dilakukan peneliti terdahulu, yang kedua waktu penelitian yang sangat berbeda dengan yang terdahulu, yang ketiga analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik product moment.

¹²Herliza Tilalia, “*Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*”, Skripsi (Palembang: UIN RadenFatah Palembang, 2015), xi.

1.7. Kerangka Teori

Kerangka teori ini penulis jadikan sebagai suatu batasan yang bersifat praktis dan sebagai ketentuan bagi pembuatan proposal dan menjadi tolak ukur dalam suatu kegiatan penelitian.

Pengertian kinerja secara Terminologi, kinerja berasal dari terjemahan kata “Performance” yang berarti” penampilan atau prestasi”. Dalam kamus kepustakawanan Indonesia yang ditulis oleh Lasa Hs kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu lembaga, instansi atau organisasi sesuai tugas kewajiban, tanggung jawab, wewenang dan hak sesuai etika, moral dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan. Didalam kamus ini juga dijelaskan bahwa kinerja pengelola dapat diukur dari aspek-aspek: pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas hasil kerja, kebiasaan kerja, keramahan, kemampuan bekerja dalam tim, sikap terhadap kritik *adaptabilitas, dan fleksibilitas*.¹³

Dalam buku A. Dale Time yang oleh Robert C. Mill, mengatakan lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin menjadi kunci pendorong bagipara karyawan, anda untuk menghasilkan kinerja puncak. Berikut ini adalah strategi-strategi khusus untuk menciptakan lingkungan yang demikian.

Menurut A. Dale Timpe, memaparkan bahwa bila para karyawan gagal berperan secara wajar, seorang manajer harus menilai penyebab masalah tersebut. Dengan demikian menganalisis keadaan-keadaan yang

¹³Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia : Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka & Perpustakaan yang ditulis Lengkap oleh Pustawan Senior*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h.159-160.

terlibat dalam kinerja yang tidak memuaskan, seorang manajer dapat menggunakan strategi-strategi tepat untuk meningkatkan hasil kerja para karyawan agar dapat memenuhi standar.¹⁴

Maka standar kinerja dapat dibuat dari uraian jabatan untuk mengaitkan definisi jabatan statis ke kinerja dinamis. Dalam menulis standar, pengawas juga harus memasukan pengamatan pribadi serta catatan kinerja masa lalu. Standar kinerja dapat dibuat untuk setiap individu dengan berpedoman pada uraian jabatan. Setiap karyawan mengusulkan sasarannya sendiri kepada pengawas secara tertulis, bila keduanya menyepakati setiap sasaran, kemudian dapat dibuat pernyataan sasaran secara tertulis. Standar kinerja biasanya berkaitan dengan sasaran manajemen unit. Sasaran harus ditimbangkan dengan masalah-masalah yang akan mengganggu dalam jangka panjang, bukan hanya beraksi dengan masalah jangka pendek idealnya, standar kinerja akan membantu karyawan mengendalikan pekerjaan mereka sendiri.¹⁵ Jadi kinerja pengelola dapat diukur dari aspek-aspek: pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas hasil kerja, kebiasaan kerja, keramahan, kemampuan kerja dalam tim, sikap terhadap kritik, adaptabilitas. Selain itu standar-standar kinerja harus disesuaikan dengan standar-standar kinerja pengelola perpustakaan.

¹⁴A.Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja*, (Jakarta:Gramedia,2002), h.3.

¹⁵A.Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja*, (Jakarta:Gramedia,2002), h.244.

Pengelola perpustakaan adalah sumber daya manusia yang memberikan layanan informasi dengan menggunakan sumber daya perpustakaan. Pengelola perpustakaan tersebut seperti pustakawan, staf dan orang yang bekerja didalam perpustakaan.¹⁶ Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengelola perpustakaan terdiri dari pustakawan serta staff perpustakaan yang memberikan layanan jasa informasi kepada pengguna perpustakaan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pemustaka, sehingga dari teori tersebut maka dapat di jadikan rujukan dalam masalah penelitian yang akan penulis lakukan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁷ Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁶Akobundu Dike Ugah, "*Motivation and Productivity in The Library*" dalam library philosophy and practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln, 7-14-2008.

¹⁷Lasa Hs, *Kamus Perpustakaan Indonesia*,(Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009), h.155.

- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁸

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapannya (expectations)”. Sementara itu Kotler dalam Wijaya (2011) menyatakan bahwa” kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa harapan konsumen.¹⁹ Kepuasan Pemustaka Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemustaka kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*” selain itu juga kepuasan juga dipengaruhi

¹⁸Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 63 /M.PAN / 1 /2004 *Tentang Pelayanan Umum*.

¹⁹Fransisca Rahayunngsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2015), h.9-10.

oleh ke empat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan.²⁰

1.8. Metode Penelitian

Aktivitas penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh data secara ilmiah. Menurut Enzim metode ilmiah merupakan suatu proses yang sangat beraturan yang menggunakan sejumlah langkah yang berurutan: pengenalan dan pendefinisian masalah, perumusan hipotesis, pengumpulan data, analisis data, dan pernyataan kesimpulan mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis.²¹Kata “Metodologi” penelitian berasal dari kata *methodh* yang berarti yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* yang berarti ilmu pengetahuan. Jadi metodologi memiliki arti cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian , metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis metode-metode yang digunakan peneliti dalam penelitiannya. Sedangkan yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian.²²

²⁰Fransisca Rahayunngsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2015), h.9-10.

²¹Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali peers, 2011), h.5

²²Fakultas Adab, *Pedoman Penulisan Skripsi : fakultas adab dan humaniora*, Fakultas Adab dan Humaniora, (Palembang Fakultas Adab dan Humaniora, 2013), h. 20

1.8.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan pendekatan korelatif kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.²³

1.8.2 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri Km 3.5 Palembang.

1.8.3 Sumber penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer diperoleh secara langsung angket yang di sebarakan kepada responden penelitian, data responden penulis dapatkan dari data kunjungan pemustaka dan observasi secara langsung pada perpustakaan pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

²³<http://www.maribelajarbk.web.id/2015/07/pengertian-metode-penelitian-kuantitatif.html>. (Di akses pada 20/10/2017)

b. Sumber data sekunder

Adapun yang menjadi data sekunder, yaitu literatur-literatur dan buku-buku yang berisikan teori-teori yang berhubungan serta mendukung penelitian ini.

1.8.3 Teknik pengumpulan data

Sesuai dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi:

- a. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diamati. Jadi observasi yang digunakan adalah observasi langsung ke lokasi yaitu Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.
- b. Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Sejumlah pertanyaan tersebut tentunya yang berhubungan dengan penelitian ini Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Skala pengukuran pada angket ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dari data yang disajikan dalam bentuk grafik kemudian dilakukan penghitungan skor rata-rata dengan menggunakan skala Likert dalam 4 kategori setiap jawaban diberi nilai sebagai berikut:

Tabel 1
Skor Penilaian Kategori Jawaban

Pernyataan	
Kategori Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sejumlah item-item dari pertanyaan tentunya berkaitan dengan penelitian ini yaitu tentang Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.²⁴

Tabel 2
Kisi-Kisi kuesioner

No	Variabel (X)	Indikator	No. Item	Jumlah Soal
1	Kinerja Pengelola Perpustakaan	1.Harga diri 2.Pelayanan positif 3.Mengatasi keluhan 4.Pandangan kedepan 5.Perhatian	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	2 2 2 2 2
No	Variabel (Y)	Indikator	No. Item	Jumlah Soal
1	Kepuasan Pemustaka	1. Bukti langsung 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10	2 2 2 2 2

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, h. 93.

Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

NAMA	JURUSAN
Mutia Dewi	Magister Pendidikan Agama Islam
Siti Rohaya	Magister Pendidikan Agama Islam
Ayu Fatimah	Magister Pendidikan Agama Islam
Nasipah	Magister Pendidikan Agama Islam
M.Lutfi	Magister Pendidikan Agama Islam
Indat Nashihin	Magister Pendidikan Agama Islam
Boby	Magister Pendidikan Agama Islam
Uri Safitri	Magister Pendidikan Agama Islam
Lita Elsa	Magister Pendidikan Agama Islam
Apriyana	Magister Pendidikan Agama Islam
M. Merdi Fiyanuari	Magister Pendidikan Agama Islam
Siti Fadilah	Magister Pendidikan Agama Islam
Ahmad	Magister Pendidikan Agama Islam
Salman	Magister Pendidikan Agama Islam
Pezi Ultra	Magister Pendidikan Agama Islam
M. Idris	Magister Pendidikan Agama Islam
Azizah Harahap	Magister Sejarah Peradaban Islam
Musthafa Haidar	Magister Pendidikan Agama Islam
Ida Parida	Magister Sejarah Peradaban Islam
Mulyati	Magister Pendidikan Agama Islam
Eka Susanti Pratiwi	Magister Sejarah Peradaban Islam
Irpinsyah	Magister Sejarah Peradaban Islam
Muchlis Minako	Magister Sejarah Peradaban Islam
Mukmin Kamil	Magister Ekonomi Syariah
Rusmawati	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Febriyanti febrisia	Magister Pendidikan Agama Islam
Yunarni	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Sepriani	Magister Pendidikan Agama Islam
Herlinsi	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Nur Fitriyanti	Magister Pendidikan Agama Islam
Sujari	Magister Pendidikan Agama Islam
Melisa Pransiska	Magister Sejarah Peradaban Islam
Tina Agustini	Magister Sejarah Peradaban Islam
Dini Pebriani	Magister Pendidikan Agama Islam
Siti Nurhasanah	Magister Pendidikan Agama Islam
Ismadil	Magister Hukum Tata Negara
Apriadi	Magister Pendidikan Agama Islam
Mustajab	Magister Ilmu Qur'an dan Tafsir
Subur Santoso	Magister Pendidikan Agama Islam
Ahmad Berkah	Magister Sejarah Peradaban Islam
Alfatah Habieb	Magister Sejarah Peradaban Islam
Nazifa Liana	Magister Pendidikan Agama Islam

Andreansyah	Magister Pendidikan Agama Islam
Endah Desi	Magister Pendidikan Agama Islam
Tenti Angreasi	Magister Pendidikan Agama Islam
Agus Sapriansyah	Magister Sejarah Peradaban Islam
Nurlaily Farades	Magister Ilmu Qur'an dan Tafsir
Zainus Soib	Magister Pendidikan Agama Islam
Ayu Fatima	Magister Pendidikan Agama Islam
Deri Setiawan	Magister Manajemen Pendidikan Islam
M. Januar	Magister Pendidikan Agama Islam
Ayu Lestari	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Cherly Meilisa	Magister Pendidikan Agama Islam
Yusni Pebriani	Magister Sejarah Peradaban Islam
Agustini	Magister Pendidikan Agama Islam
Devita Selly	Magister Pendidikan Agama Islam
Khoirulnissa	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Anjab	Magister Sejarah Peradaban Islam
Takim	Magister Ilmu Qur'an dan Tafsir
Yuli Kasmarani	Magister Hukum Tata Negara
Eza Triadi	Magister Pendidikan Agama Islam
Desy Octalia	Magister Sejarah Peradaban Islam
Nyimas Atika	Magister Pendidikan Agama Islam
Desi Andriyani	Magister Ilmu Qur'an dan Tafsir
Ade Akhmad Saputra	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Citra	Magister Manajemen Pendidikan Islam
Supriyanto	Magister Pendidikan Agama Islam
Haidar	Magister Sejarah Peradaban Islam
Lina Santiana	Magister Pendidikan Agama Islam
Mety Triyanti	Magister Pendidikan Agama Islam
Mufiyanti	Magister Pendidikan Agama Islam
Nasyipa	Magister Pendidikan Agama Islam
Weni Evasari	Magister Pendidikan Agama Islam
Ramba Buma Ibrahim	Magister Hukum Tata Negara
Sulaiman	Magister Pendidikan Agama Islam

- c. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.

1.8.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁵ Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang ada di wilayah penelitian.²⁶ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka di Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang yang mengunjungi perpustakaan. Jadi populasi yang diambil dari bulan Februari- April 2017 dengan jumlah 750, jadi jumlah populasi sebanyak 750.

b. Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Menurut Sugiyono sampling aksidental adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.80.

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.173.

karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).”²⁷

Adapun karakteristik pemustaka yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Pemustaka yang berkunjung untuk membaca buku dan belajar.
- b. Pemustaka yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku.

Berdasarkan data pengunjung pada bulan Februari- April 2017 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang sebanyak 750 mahasiswa. Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto yang dikutip oleh Ma'ruf Abdullah menyatakan bahwa:

- Apabila yang dijadikan populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Jika jumlah subjek yang dijadikan populasi besar dapat diambil sampel antara: 10 – 15 % , 20 – 25 % atau lebih tergantung pada kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana. Jadi sampel yang diambil sebesar 10%. Jadi, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 750 mahasiswa dengan jumlah sampel sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto yaitu Jika jumlah subjek yang dijadikan populasi besar

²⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.80.

dapat diambil sampel antara: 10 – 15 % , 20 – 25 % atau lebih tergantung pada kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana, mengingat jumlah populasi lebih dari 100 subjek. Sesuai dengan kemampuan peneliti, adapun sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi yaitu $\frac{10}{100} \times 750 = 75$ orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

1.8.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.²⁸ Adapun hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah

1. Hipotesis kerja / Alternatif (H_a)

Hipotesis kerja atau alternatif, disingkat H_a , hipotesis kerja menyatakan keadaannya hubungan antara variabel X dan Y.

Rumusan Hipotesis kerja (H_a):

Ada pengaruh kinerja pengelolaterhadap kepuasan pemustaka.

2. Hipotesis Nol (H_0) / Hipotesis Statistik

Hipotesis ini menyatakan tidak ada perbedaan antara dua variabel, atau Xtidak adanya pengaruh veriabel X terhadap variabel Y.

Rumus Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada pengaruh kinerja pengelola terhadap kepuasan pemustaka.

²⁸Sugiyono, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 5.

1.8.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik dengan rumus korelasi produk moment (*Product Moment Correlation*) melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung presentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rumus} \quad : P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan : P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah sampel

Untuk menafsirkan data yang diperoleh, maka kriteria presentase yang digunakan adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto, sebagai berikut:

Tabel 3

81-100%	Sangat Tinggi
61-80%	Tinggi
41-60%	Sedang
20-40%	Rendah
0-20%	Sangat Rendah

2. Mencari nilai statistik dasar

Data diperoleh dari hasil jawaban pada angket, kemudian dari jawaban tersebut dibuatkan distributor frekuensi relevan.

3. Mencari kolerasi (r) dengan metode produk moment dengan rumus:

$$a. r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum X)^2][N \sum y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

r = koefisien korelasi antara x dan y

$\sum xy$ = jumlah hasil kali dari x dan y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat product moment dari variabel X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat product moment dari variabel Y

2 = bilangan konstan (tidak boleh diubah-ubah)²⁹

4. Mengkonsultasi nilai R hitung dengan R tabel
5. Menginterpretasi hasil analisis
6. Mencari koefisien determasi
7. Menyimpulkan hasil penelitian

Setelah data selesai diolah, maka penulis harus membuat kesimpulan terhadap hasil penelitian ini. Hasil analisis kuantitatif, dilakukan dengan tabulasi sederhana yaitu mendiskripsikan hasil dari respon penyebaran angket. Sedangkan analisis data kualitatif sebagai

²⁹Anas Sugiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 204.

pendukung melengkapi data yang dikumpulkan melalui angket.

1.9.Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI: Bab ini membahas tentang kinerja pengelola perpustakaan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN: Gambaran Umum Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, terdiri dari sejarah, Visi & Misi, Tujuan & Fungsi Perpustakaan, Struktur Organisasi, Koleksi dari awal berdiri Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

BAB IV PEMBAHASAN: Bab ini berisikan tentang hasil penelitian mengenai Kinerja Pengelola, Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

BAB V PENUTUP: ini berisi tentang kesimpulan hasil analisa serta saran-saran yang penulis berikan untuk lebih memaksimalkan kinerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja Pengelola

2.1.1 Pengertian Kinerja pengelola

Pengertian kinerja secara Terminologi, kinerja berasal dari terjemahan kata “Performance” yang berarti” penampilan atau prestasi”. Dalam kamus kepustakawanan Indonesia yang ditulis oleh Lasa Hs kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu lembaga, instansi atau organisasi sesuai tugas kewajiban, tanggung jawab, wewenang dan hak sesuai etika, moral dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan. Didalam kamus ini juga dijelaskan bahwa kinerja pengelola dapat diukur dari aspek-aspek: pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas hasil kerja, kebiasaan kerja, keramahan, kemampuan bekerja dalam tim, sikap terhadap kritik *adaptabilitas, dan fleksibilitas*.³⁰

Menurut Bambang Guritno dan Waridin yang ditulis oleh Hakim mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran dan tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan di mana individu

³⁰Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia : Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka & Perpustakaan yang ditulis Lengkap oleh Pustawan Senior*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h.159-160.

tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan.³¹

Kinerja menurut *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, kinerja adalah sesuatu yang dicapai, kemampuan kerja (tentang peralatan), dan prestasi yang diperlihatkan. Selain itu pengertian kinerja tersebut, beberapa ahli dapat memberikan definisi lain. Tika memberikan pengertian tentang kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan /kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.³²

Dari penjelasan di atas dapat saya simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dicapai seseorang atau organisasi dalam suatu tugas dan kewajiban dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat penghasilan yang telah dicapai sesuai visi yang diberikan.

Pengelola berasal dari kata dasar kelola, kelola dalam *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* adalah menyelenggarakan atau mengurus. Adapun pengelola adalah orang yang mengelola.³³ Pengelola perpustakaan adalah sumber daya manusia yang memberikan layanan informasi dengan menggunakan sumber daya perpustakaan.³⁴

³¹Bambang Guritno dan Waridin, *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kerja*, (Jakarta: JRBI, 2005), h. 63-74.

³²Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 30

³³Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 534.

³⁴Akobundu Dike Ugah, "Motivation and Productivity in The Library" dalam *library philosophy and practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln*, 7-14-2008.

Jadi pengelola adalah orang yang bertugas untuk mengelola suatu perpustakaan sesuai dengan sistem perpustakaan. Jadi kinerja pengelola adalah orang yang bertugas mengelola perpustakaan untuk mencapai hasil pekerjaan sehingga dapat menghasilkan dan memuaskan para user atau pengguna perpustakaan.

Pengelola adalah orang yang mengelolah data yang ada di perpustakaan baik itu data dalam bentuk buku atau non buku. Pengelolaan sering digunakan untuk menggantikan kata *management*, sedangkan pengembangan digunakan untuk menggantikan kata *development*. Dua kata ini sebenarnya dapat dibahas secara terpisah dengan ruang lingkup kegiatan yang berbeda. Namun tidak jarang kedua kata ini digunakan secara bersamaan dalam makna "pengembangan" dan merupakan bagian dari kegiatan pengelolaan. Pengertian sumber daya manusia sendiri sering diartikan hanya terbatas kepada tenaga kerja yang berpotensi saja.³⁵

Dari sebuah indikator untuk mengetahui kinerja pengelola perpustakaan, salah satu syarat perpustakaan yang baik adalah perpustakaan seharusnya dikelola atau dijalankan oleh petugas-petugas, dengan persyaratan tertentu yang melayani pemakai dengan sebaik-baiknya.³⁶

³⁵Sudarsono Blasius, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 60.

³⁶Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), h. 13.

2.1.2. Faktor Kinerja

Faktor kinerja terdiri dari :

a. Faktor yang dapat meningkatkan kinerja

Dalam artikel Gatot Subrata yang ditulis oleh Keban, menyatakan bahwa tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan tersebut merupakan konsekuensi logis dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin maju, serta perkembangan tuntutan reformasi di tanah air terutama terhadap pelaksanaan tugas aparatur negara termasuk dalam hal ini pustakawan.³⁷

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, yakni :

- 1) Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut.
- 2) Tingkat usaha yang dicurahkan.
- 3) Dukungan organisasi.

Hubungan ketiga faktor ini diakui secara luas dalam literatur manajemen sebagai berikut: kinerja individual ditingkatkan sampai tingkat di mana ketiga komponen tersebut ada dalam diri karyawan. Akan tetapi, kinerja

³⁷Gatot Subrata, “*Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi Di Era Globalisasi Informasi*,” artikel diakses 11 November 2017 dari http://repository.um.ac.id/index.php/artikel_pustakawan.

berkurang apabila salah satu faktor di kurangi atau tidak ada.³⁸

2.1.3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai dan melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
- b. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan /program /kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
- c. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kinerja.

2.1.4. Aspek- aspek penilaian kinerja pengelola perpustakaan

Setiap kinerja perlu adanya penilaian untuk meningkatkan kinerja pengelola. Menurut Lasa HS, ada 7 aspek-aspek penilaian, sebagai berikut.³⁹

³⁸Thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2011-1-00494-mn%202.pdf.

³⁹Lasa HS, Kamus Kepustakawan Indonesia Lengkap istilah-istilah Dunia Pustaka & Perpustakaan yang ditulis lengkap oleh Pustakawan Senior , h.160.

a. Pengetahuan tentang pekerjaan

Dalam hal ini dapat dilihat dari segi pendidikan dan mengikuti pelatihan perpustakaan sehingga pengelola memiliki pengetahuan tentang tugas yang diberikan oleh perpustakaan.

b. Kuantitas hasil kinerja

Kuantitas yaitu jumlah yang harus disesuaikan atau dicapai.⁴⁰ Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan jumlah/ banyaknya pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar kerja yang ada di perpustakaan.

c. Kebiasaan kerja

Sikap dan perilaku dalam dunia perpustakaan juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan perpustakaan itu sendiri. Adapun sikap dan perilaku yang harus dilakukan, baik itu oleh pemimpin maupun oleh pengelola /staf adalah sebagai berikut :

1. Rajin, tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus di miliki oleh seorang pengusaha dan juga para karyawannya dalam melayani pelanggan. Selain itu, mereka juga dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa serta memiliki sifat malas.

2. Selalu murah senyum

Dengan senyum, akan lebih mudah bagi karyawan dalam membujuk pelanggan agar ia menyukai produk dan atau perusahaan.

⁴⁰Lubis, "Pengaruh Konflik Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan BTPN Cabang Putri Hijau Medan" Skripsi (Medan : Universitas Sumatera Utara, 2013), h. 17.

Para pelanggan biasanya akan tersanjung dan merasa dihargai dengan senyum yang ditunjukkan karyawan.

3. Lemah lembut dan ramah tamah

Pada saat berbicara dengan para pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang di dukung oleh sikap ramah.

4. Sopan santun dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya selalu dengan sopan dan hormat. Dengan demikian, pelanggan juga akan menghormati pelayanan yang diberikan karyawan tersebut.

5. Fleksibel dan suka menolong

Pengelola harus dapat memberikan pengertian dan pertolongan kepada pemakai yang mengalami kesulitan.

6. Serius dan memiliki rasa tanggung jawab

Dalam melayani pemustaka, pustakawan atau karyawan harus melakukannya dengan serius dan dengan sepenuh hati. mereka juga harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan agar pemakai merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁴¹

d. Kemampuan bekerja dalam tim

Menurut Tracy (2006), menyatakan bahwa kerja tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi. Kerja tim dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam suatu pekerjaan.

⁴¹Yongki Tri Wibowo, “ Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada toko alumunium Dwi Karya Semarang)” skripsi (Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas di Ponegoro Semarang, 2011), h. 14-17.

e. Sikap terhadap kritik

Kemampuan untuk berpikir jernih dan rasional yang meliputi kemampuan untuk berpikir reflektif dan independen. pengelola mampu menghadapi kritik dari pemakai dengan tenang.

f. Adaptabilitas

Yaitu kemampuan beradaptasi atau menyesuaikan diri. Pengelola perpustakaan mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang mereka hadapi dalam mengunjungi perpustakaan.

g. Fleksibel

Yaitu kelenturan, penyesuaian diri secara mudah dan cepat, ketidacanggungan.⁴² Pengelola tidak canggung dalam memberikan pelayanan kepada pemakai perpustakaan keliling.

2.2. Kepuasan Pemustaka

2.2.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁴³ Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan pustakawan. Menurut keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi

⁴²*Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*, di akses 12 Desember 2017

⁴³Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009), h.155

pemustaka, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Transparansi yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status.
- f. Keseimbangan dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁴⁴

2.2.2 Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya undang-undang tentang perpustakaan tahun 2007. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas

⁴⁴Ahmad Muhajirin, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Man 2 Palembang”, skripsi (Palembang : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Raden Fatah Palembang, 2012), h. 8

layanan perustakaan.⁴⁵

Pemustaka adalah pemakai atau pengguna perpustakaan yang mempunyai hak untuk dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dan pemustaka sendiri memiliki kewajiban menjaga kelestarian koleksi yang ada di perpustakaan, bukan hanya itu pemustaka juga harus dapat menjaga kenyamanan, ketertiban dan keamanan di lingkungan perpustakaan tersebut.

Dari definisi mengenai pemustaka di atas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada sifat pemustaka yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya. Qalyubi, Dkk menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai:

- a. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
- b. Pemakai yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.
- c. Pemakai yang banyak bicara, diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan

⁴⁵F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10.

perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.

- d. Pemakai yang banyak permintaan, diatasi dengan mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke counter kita, mendengar permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, permintaan maaf dan menyarankan alternatif lain, serta tersenyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.
- e. Pemakai yang ragu, dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang, dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai dan mencoba mengikuti selera pemakai.
- f. Pemakai yang senang membantah atau mendebat, dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita, dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
- g. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai.
- h. Pemakai yang siap mental, di atasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang di sukai, tidak banyak yang bertanya, memuji pemakai, dan mengucapkan trima kasih atas kedatangan pemakai.
- i. Pemakai yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan

kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.

- j. Pemakai yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu serius, dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.⁴⁶

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka, Undang-undang tentang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan dilingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.⁴⁷

⁴⁶F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10.

⁴⁷F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10-12.

2.2.3 Kepuasan Pemustaka .

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*” selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh ke empat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan”, persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi.⁴⁸.

2.2.4 Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono sebagaimana dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

⁴⁸F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10-14.

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi informasi dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Achmad sebagaimana yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih yang menyatakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka antara lain:

- a. Supriadi, Darmawan dan Moelyono yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif.
- b. Iriyanti yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyatakan: pertama, Setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tidak lanjut secara jelas. Kedua, Informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan reliable dan tidak diragukan oleh pengunjung.
- c. Sutardji dan Maulidyah yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan memperoleh informasi, dan pelayanan informasi secara efektif

dan efisien⁴⁹.

Kepuasan pemustaka sangat di pengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasatmata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasatmata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat diperhatikan ketentuan berikut ini:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigma dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menuntut perpustakaan

⁴⁹F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 16-17.

memberikan layanan prima (*excellent service*). Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam pencapaian kepuasan pemustaka. Cornelius seperti yang dikutip oleh Achmad mengatakan bahwa sebuah pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu: mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, memberdayakan pelanggan.

Sementara beberapa prinsip pelayanan publik yang prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

Menurut Fransisca yang dikutip dari Yamit dan David Garin menyatakan bahwa berdasarkan perspektif kualitas mengembangkan dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis yaitu:⁵⁰

1. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.

⁵⁰F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 18-19.

4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. *Durability* (daya tahan), yaitu beberapa lama produk dapat terus digunakan.

6. *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.

7. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.

8. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya

2.2.6 Indikator Kepuasan Pemustaka

Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung yaitu:

- a. Tangibles (bentuk fasilitas fisik,sarana, personalia,dan media komunikasi)
- b. Reability (kemampuan yang menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat)
- c. Responsiveness (daya tanggap), kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat.

- d. Assurance (jaminan), pengetahuan dan rasa hormat pengelola perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya.
- e. Empati (perhatian terhadap setiap pemustaka secara individu).⁵¹

⁵¹F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 18-19.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

Berdasarkan data dan dokumentasi yang didapat melalui badan humas Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang. Pascasarjana lahir dari sejarah yang cukup panjang dan membutuhkan tenaga dan perjuangan yang luar biasa yaitu diawali dengan sejak dibukanya Program Pascasarjana di IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 1982 dan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 1983, setiap tahun IAIN Raden Fatah mengirimkan dosen-dosennya untuk mengikuti program S2 dan S3 di dua lembaga tersebut. Setelah beberapa orang dosen menyelesaikan program S3 (Doktor) dan kembali bertugas di IAIN Raden Fatah, timbul keinginan dan gagasan pimpinan IAIN Raden Fatah untuk menata dan meningkatkan mutu penyelenggaraan akademik yang dapat meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) lulusan, sehingga memiliki daya saing yang tinggi dalam melaksanakan pengabdian di tengah masyarakat.⁵²

Peningkatan mutu tersebut membutuhkan kuantitas dan kualitas dosen berpendidikan S2 dan S3 yang cukup. Diyakini bahwa hal ini dapat dilakukan apabila IAIN Raden Fatah membuka program pendidikan S2, untuk membuka kesempatan yang luas bagi dosen-dosen dan alumni untuk meningkatkan kualifikasi ke sarjanaan mereka. Gagasan ini diagendakan

⁵²Ade Akhmad Saputra Pengelola Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

dalam sidang Senat IAIN Raden Fatah pada tahun 1996 dan disetujui serta didukung sepenuhnya oleh para anggota senat. Melalui sidang tersebut Senat Institut menugaskan Rektor untuk menyusun proposal pendirian Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah.

Pada Temu alumni S3 Program Pascasarjana IAIN Syarif Hidayatullah dan Peringatan 70 tahun Prof Dr. Harun Nasution (Direktur Pascasarjana IAIN Syarif Hidayatullah) pada tahun 1996, Harun Nasution dalam sambutannya menyatakan bahwa IAIN Raden Fatah telah memenuhi syarat untuk menyelenggarakan program S2. Kemudian pada kesempatan lain, Prof. Dr. Jalaluddin dan Dr. J. Suyuthi Pulungan, M.A., mengadakan konsultasi dengan Prof. Dr. Harun Nasution. Dalam konsultasi tersebut, ia mengulangi pernyataannya bahwa IAIN Raden Fatah sudah boleh membuka program S.2 dan menyarankan agar segera diusulkan, sehingga dalam waktu yang tidak terlalu lama program tersebut sudah berjalan. Ia juga menyatakan kesediaannya untuk turut memperjuangkan usulan tersebut.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut, Prof. Dr. Jalaluddin sebagai pembantu Rektor I meminta Dr. J. Suyuthi Pulungan menyusun proposal Pendirian Program Pascasarjana S2. Setelah Proposal yang disusun dikoreksi dan disempurnakan oleh Prof. Dr. H. Jalaluddin, pada tahun 1997 dikirimkan ke Departemen Agama bersamaan dengan proposal pembukaan Fakultas Adab dan Fakultas Dakwah. Usul pembukaan S2

tidak mendapat jawaban dari pihak Departemen Agama dan karena berbagai kendala, IAIN Raden Fatah juga mendiamkannya.

Pada tahun 1999 setelah Prof. Dr. H. Jalaluddin terpilih menjadi Rektor menggantikan Drs. H. Moh. Said, M.A., keinginan membuka program S2 dimunculkan kembali. Untuk itu, ia meminta Dr. J. Suyuthi Pulungan, M.A., agar menyempurnakan proposal yang sudah ada dan menyesuaikannya dengan buku “Pedoman Penyusunan Portofolio Program Studi Pascasarjana Tahun 1998”. Kemudian tahun 1999 proposal tersebut dikirimkan kembali ke Departemen Agama. Pihak Departemen Agama menginformasikan agar proposal tersebut dilengkapi lagi, seperti susunan panitia pembukaan, rencana personil pengelola dan rekomendasi gubernur serta MOU kerjasama dengan Universitas Sriwijaya (UNSRI).

Untuk memantapkan penyempurnaan proposal tersebut, dibentuk panitia persiapan pembukaan program pascasarjana S2 Magister Agama oleh Rektor IAIN Raden Fatah melalui keputusan Rektor nomor XCVI tahun 1999 tanggal 09 November 1999 yang dipimpin oleh Dr. J. Suyuthi Pulungan, MA sebagai Ketua dan Drs. M. Sirozi, M.A. Ph.D., sebagai Sekretaris. Panitia tersebut diberi tugas utama untuk menyempurnakan proposal yang telah ada.

Dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut maka panitia melakukan beberapa kegiatan. *Pertama*, survey calon mahasiswa, survey pengguna lulusan, dan survey tanggapan para pakar tentang rencana pembukaan

program S2. Survey dikelola oleh Drs. Ahmad Zainal (Kepala Pusat Penelitian) dan Drs. Zulkifli, MA (Dekan Fakultas Adab). *Kedua*, melaksanakan Serasehan dengan mengundang para pakar dan praktisi pada tanggal 6 Desember 1999. *Ketiga*, mengupayakan rekomendasi dukungan dari berbagai instansi, yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Propinsi Sumatera Selatan, Gubernur Sumatera Selatan dan Wali Kotamadya Palembang. *Keempat*, mengupayakan kerjasama dengan UNSRI yang diwujudkan dalam bentuk MOU. *Kelima*, pengadaan buku perpustakaan. Semua kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka melengkapi/menyempurnakan proposal.

Kemudian untuk memperkuat bagian alasan pembukaan program pada proposal dilakukan penajaman yang meliputi kebutuhan akan tenaga pengajar berkualifikasi pascasarjana,antisipasi kebutuhan SDM yang berkualitas di daerah pada era otonomisasi, mendukung misi IAIN Raden Fatah, yaitu menjadikannya sebagai *research university* dan *centre for excellence* dalam ilmu-ilmu keislaman untuk Sumatera Selatan khususnya dan besarnya minat para dosen dan alumni di wilayah ini untuk studi pasca S1. Semua aspek penajaman alasan tersebut dilengkapi dengan data pendukung hasil survei.

Atas kerjasama dan dukungan yang baik dari semua personil panitia, penyempurnaan proposal dapat diselesaikan sesuai rencana. Kemudian proposal tersebut dikirim ke Departemen Agama melalui surat Rektor Nomor IN/4/1.2/KP.07.6/111/2000 tanggal 27 Januari 2000. Pihak

Departemen Agama dalam hal ini Dirjen Binbaga Islam menjawab, agar proposal dipresentasikan di depan Tim Guru Besar Departemen Agama. Presentasi dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 10 Mei 2000. Tim presentasi IAIN Raden Fatah berjumlah 7 orang yaitu semua dosen yang berkualifikasi doktor yakni: Prof. Dr. Jalaluddin, Prof. Dr. Wardini Ahmad, Dr. J. Suyuthi Pulungan, M.A., Dr. Aflatun Muchtar, M.A., Dr. Cholidi Zainuddin dan Drs. M. Sirozi, M., Ph.D., Juga hadir mantan Rektor IAIN Raden Fatah yaitu Drs. Moh. Said, M.A. Dalam acara presentasi tersebut Tim Guru Besar Departemen Agama menyarankan agar proposal disempurnakan.

Pada proses selanjutnya, pada tanggal 10 Juli 2000 Tim Guru Besar Departemen Agama bertemu kembali dengan Rektor bersama ketua dan sekretaris panitia di Departemen Agama untuk mendiskusikan proposal yang sudah disempurnakan tersebut. Sebagai *follow up* dari pertemuan tersebut maka pada tanggal 2-3 Agustus 2000 Departemen Agama mengirimkan *Tim Visitasi* yang terdiri dari Prof. Dr. Mastuhu, M.Ed., Prof. Dr. Yuhara Sukra dan Dr. Muharam Marzuki ke IAIN Raden Fatah. Misi utama tim tersebut adalah untuk mencocokkan data dan informasi yang tercantum dalam proposal dengan kenyataan di lapangan.

Mengacu pada hasil visitasi, melalui laporan tertanggal 3 Agustus 2000, tim menyetujui IAIN Raden Fatah membuka Program Pascasarjana S2 mulai tahun 2000. Tim menilai bahwa dari segi tenaga dosen, prasarana dan sarana belajar mengajar serta buku-buku perpustakaan

serta SDM pengelola IAIN Raden Fatah sudah siap. Tim juga menyetujui usul program studi yang akan diselenggarakan, yaitu program studi Ilmu Pendidikan Islam dengan tiga konsentrasi keahlian meliputi Pemikiran, Metodologi dan Manajemen. Tim juga merekomendasikan kepada Dirjen Binbaga Departemen Agama agar segera mengeluarkan izin pembukaan PPs IAIN Raden Fatah. Untuk menyikapi hasil penilaian dan saran tim visitasi tersebut, Rektor IAIN Raden Fatah melaksanakan sidang Senat IAIN pada tanggal 16 Agustus 2000 untuk memilih calon Direktur PPs IAIN Raden Fatah. Dalam sidang tersebut secara aklamasi disetujui bahwa M. Sirozi, Ph.D., sebagai calon Direktur PPs IAIN Raden Fatah. Pemantapan tahap akhir tentang izin pembukaan PPs IAIN Raden Fatah dilakukan dalam pertemuan calon direktur dengan Dirjen Binbaga Islam, Direktur Perguruan Tinggi Agama Islam bersama staf di Departemen pada tanggal 25 Agustus 2000. Dalam pertemuan tersebut dinyatakan bahwa Departemen Agama akan segera mengeluarkan izin pembukaan PPs IAIN Raden Fatah pada tahun 2000.

Komitmen tersebut ditindaklanjuti dengan keluarnya Surat Keputusan Dirjen Binbaga Islam nomor: E/175/2000 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana Magister Agama (S2) IAIN Raden Fatah. Berdasarkan Surat Keputusan tersebut, maka dilakukan penerimaan mahasiswa perdana melalui kegiatan pendaftaran calon mahasiswa baru pada tanggal 1 s.d 16 September 2000, seleksi peserta pada tanggal 20-21 September 20-21 September 2000. Selanjutnya

peresmian pendirian PPs IAIN Raden Fatah diawali dengan kegiatan perdana dalam bentuk acara kuliah iftitah yang disampaikan oleh Bapak Dr. Husni Rahim yang pada saat itu menjabat sebagai Dirjen Binbaga Islam. Kegiatan kuliah iftitah ini dilaksanakan tepatnya pada tanggal 2 Oktober 2000 dan dihadiri oleh 26 orang mahasiswa baru PPs UIN Raden Fatah.

Pada perkembangan berikutnya, setelah memasuki tahun ketiga, yakni tahun akademik 2003-2004 dan Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah mulai meluluskan sarjana magister, ditambah dengan semakin meningkatnya keinginan dosen-dosen IAIN Raden Fatah sendiri untuk meneruskan kuliah ke jenjang S2, terutama bagi para dosen yang berlatar belakang non kependidikan, maka mulai periode Juni 2003 Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah menambah dua program studi baru yaitu, Program Studi Hukum Islam dengan konsentrasi Hukum Tata Negara, Ekonomi Syari'ah dan Peradilan Agama dengan SK Dirjen Pendis Nomor: DJ.II/176/2004 tanggal 18 Juni 2004. Sedangkan Program Studi Sejarah Peradaban Islam dengan konsentrasi Islam Indonesia, Tafsir Hadis, dan Politik Islam berdasarkan SK Nomor DJ.II/382/2004 tanggal 21 Oktober 2004.

Pada tahun 2013, melalui SK Dirjen Pendis Nomor: 2255, tanggal 19 Agustus Tahun 2013, program studi (S2) pada Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah mengalami perubahan terdiri dari: Program Studi Pendidikan Agama Islam, Program Studi Manajemen

Pendidikan Islam, Program Studi Ilmu al-Quran dan Tafsir, Program Studi Sejarah dan Kebudayaan Islam, Program Studi Hukum Tata Negara dan Program Studi Ekonomi Syariah. Semula hanya terdiri dari tiga program studi yaitu Ilmu Pendidikan Islam (IPI), Hukum Islam (HI) dan Sejarah Peradaban Islam (SPI). Dengan memperluas program studi dan konsentrasi baru tersebut menambah kajian keislaman dalam rangka merespon kebutuhan.

Pada 28 Juni 2012 Sya'ban 1433, Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang mendirikan gedung baru berlantai empat dan diresmikan oleh Dirjen Pendidikan Islam Kemenag RI yang ditanda tangani oleh Prof. Dr.H. Mur Syam, M.Si. pada tahun akademik 2014/2015, PPs UIN Raden Fatah Palembang menyelenggarakan enam Program Studi jenjang Magister (S.2) sebagai berikut:⁵³

1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)
2. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
3. Program Studi ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (ITQ)
4. Program Studi Sejarah dan Kebudayaan Islam (SKI)
5. Konsentrasi Sosiologi Agama (SA)
6. Program Studi Hukum Tatanegara (HTN)
7. Program Studi Ekonomi Syari'ah (ES)

⁵³Rencana Strategis: *Pengembangan Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah Tahun 2005-2015*, (Palembang: PPs IAIN Raden Fatah Palembang, 2005), h.9-10.

3.1.1. Visi dan Misi Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang sebagai berikut:

1. Visi

Program Pascasarjana UIN Raden Fatah berkualitas dan menjadi kiblat dalam keunggulan pengembangan keilmuan multidisipliner, berbasis nilai-nilai Universitas Islam dan budaya melayu nusantara yang disegani secara nasional dan dunia internasional pada tahun 2023.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan program studi berkualitas pada jenjang Magister dan Doktor dalam pengembangan kajian multidisipliner berbasis nilai-nilai Islam dan budaya Melayu nusantara.
- b. Mengembangkan tradisi penelitian melalui peningkatan kualitas pusat-pusat riset secara integratif berbasis nilai-nilai Islami dan khazanah budaya Melayu nusantara di lingkungan program pascasarjana UIN Raden Fatah.
- c. Mengaplikasikan kebermanfaatan pengembangan ilmu bagi kepentingan masyarakat secara luas sebagai cerminan nilai-nilai *Rahmatan Lil'alamin* dan kearifan universal budaya Melayu nusantara.
- d. Mengembangkan dan memperkuat jaringan kerjasama keilmuan dengan universitas bereputasi dalam dan luar negeri dalam rangka

mengembangkan kajian multidisipliner berbasis nilai-nilai Islam universal dan budaya Melayu nusantara.⁵⁴

3.1.2. Tujuan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

1. Tujuan Umum

PPs UIN Raden Fatah bertujuan untuk menyiapkan tenaga sarjana Magaster (S.2) dan Doktor (S.3) yang beriman, bertakwa, dan berakhlak mulia serta memiliki kemampuan meneliti, menerapkan, dan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman.

2. Tujuan Khusus

PPs UIN Raden Fatah bertujuan untuk menyiapkan serjana Magister (S.2) dan Doktor (S.3) yang:

- a. Memiliki kematangan akidah, keluasan ilmu, dan sikap profesional.
- b. Memiliki keseimbangan Intellectual Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ), dan Spritual Quontien
- c. Mampu mengaflikasikan dan memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk kegiatan keilmuan.
- d. Kreatif, komunikatif, siap memimpin perubahan, dan mampu berkopetisi secara global.
- e. Memiliki tradisi belajar, budaya akademik, integritas, dan semangat pengabdian yang tinggi.

⁵⁴Rencana Strategis: *Pengembangan Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah Tahun 2005-2015*, (Palembang: PPs IAIN Raden Fatah Palembang, 2005), h.9-10.

- f. Menguasai berbagai metodologi dan pendekatan kajian keislaman.
- g. Memiliki sikap kritis, analitis, terbuka, dan tanggap terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dan persoalan umat.
- h. Memiliki etos kerja yang tinggi, keteladan, komitmen, kejujuran, dan kemampuan berkomunikasi dan kerjasama.
- i. Memiliki budaya mutu, tolak ukur (*benchmerking*), ketuntasan (*Sance of closure*), kekeluargaan, kebersamaan (*Sense of beloging*) dalam menjalankan profesi.

3.2 Sejarah Singkat Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang

Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang merupakan suatu unit organisasi yang ada di Pascasarjana UIN Raden Fatah yang berfungsi sebagai penunjang kegiatan visi dan misi Universitas. Perpustakaan Pascasarjana berfungsi memberikan pelayanan bagi seluruh civitas akademika Pascasarjana UIN Raden Fatah mulai dari mahasiswa, dosen, dan karyawan.

Perpustakaan difungsikan, direncanakan, dan dikembangkan untuk mengelola dan membentuk pelaksanaan penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Selain itu juga perpustakaan difungsikan sebagai sarana dan prasarana bagi mahasiswa dan dosen untuk melakukan kegiatan belajar dan mengajar. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa bahan-bahan perkuliahan

banyak terdapat di perpustakaan yang merupakan pusat informasi. Apabila sebuah perpustakaan dapat berfungsi dengan baik maka akan sangat berperan penting dan berguna untuk membantu proses pembelajaran di perguruan tinggi.

Berdasarkan sejarah dan prosesnya Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Raden Fatah mengalami dua periode, yaitu *pertama* perpustakaan pada masa gedung lama, dan *kedua* pada masa gedung baru program pascasarjana UIN Raden Fatah. *Pertama*, perpustakaan pada masa gedung lama, pada masa ini kampus masih bernama IAIN. Perpustakaan Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah Palembang merupakan perpustakaan salah satu unit yang ada di IAIN Raden Fatah. Perpustakaan ini dikhususkan untuk mahasiswa dan civitas akademik Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah. Sedangkan mahasiswa S.1 dapat menggunakan UPT Perpustakaan IAIN, disamping itu mahasiswa S.2 dapat menggunakan UPT Perpustakaan itu.

Perpustakaan ini berdiri seiring dengan berdirinya Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah pada tahun 2000, Direktornya Drs. M. Sirozi, MA. Ph.D. (2000-2007). Tiga tahun setelah itu pelayanan perpustakaan belum optimal (2000-2003), pada tahun 2004 Gedung Pascasarjana (gedung lama) diresmikan oleh Menteri Agama Prof. Dr. Said Agil Al-Munawar, MA. Dengan otomatis perpustakaan juga ikut diselenggarakan, dan memiliki ruangan tersendiri pada gedung PPs tersebut. Pada masa itu pengelola perpustakaan yaitu, Herlina

S.Ag.,S.S.,M.Hum. (2000-2002 dan 2005-2007) dan Akhmad Wahidi, S.Ag.,S.IPI. (2002-2005).

Pada tahun 2007-2008, perpustakaan dikelola oleh M. Toriq, Lc., Hasanuddin A.Md., dan Leni Sumarlina S.Sos.I. pada masa ini otomasi perpustakaan mulai direncanakan tetapi belum terlaksana. Pelayanan masih bersifat manual, jumlah buku sudah jauh lebih banyak dari sebelumnya. Fasilitas bertambah dengan dibukanya Elektronik Library dan akses internet yang telah ada dan dapat digunakan oleh pemustaka. Direktur pada saat itu Dr. Nyimas Anisa Muhammad, MA. 2008.

Pada tahun 2009, Direktur PPs yaitu Prof. Dr. Ris'an Rusli, M.Ag. dan pengelola perpustakaan yaitu Mulyadi, S. Sos.,M.Hum. dan Hasanuddin, A.Md. yang berhasil mengadakan fasilitas otomasi perpustakaan yang sudah direncanakan sebelumnya. Akhirnya bahan perpustakaan dapat diolah dengan otomasi dan buku panduan perpustakaan pun dibuatkan, sehingga pemustaka dapat menggunakan bahan pustaka dengan baik masa ini berakhir tahun 2011.

Pada tahun 2011 pengelola perpustakaan yaitu Dra. Asni Idris(pustakawan), dan staf Putri Nandia, S.Hum. dan Slamet Riyadi, pada tahun 2012 Gedung baru telah didirikan/diresmikannamun perpustakaan Pascasarjana masih berada di gedung lama.

Melalui pengamatan, perpustakaan pascasarjana IAIN Raden Fatah berpindah setelah didirikannya Gedung baru PPs yang diresmikan oleh Dirjen Pendidikan Islam Kemenag RI yang ditanda tangani oleh Prof. Dr.

H. Mur Syam, M.Si. Pada 28 Juni 2012/08 sya'ban 1433. Pada tahun 2014 perpustakaan masih dikelola oleh Drs. Asni Idris, Putri Nandia, S.Hum. dan Sarbani, S.Pd.I.⁵⁵ Pada tahun 2014 sampai 2016 perpustakaan dikelola oleh Yanto, M.Hum.,M.IP, Putri Nandia, S.Hum, Ade Akhmad Saputra. Hingga sampai pada saat ini perpustakaan dikelola oleh Drs. Padli.,M.Pd.I, Putri Nandia, S.Hum, Ade Akhmad Saputra, S.Hum, dan Dwi Vutri M, S.Hum.

3.2.1. Visi dan Misi

1. Visi

Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah didesain untuk mendukung UIN Raden Fatah menjadi *center of excellence for Islamicstudies* (pusat keunggulan kajian keislaman) dan pembinaan intelektual muslim yang berkualitas yang menguasai persoalan lokal, berwawasan global dan menjunjung tinggi akhlak al-karimah.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan program studi berkualitas pada jenjang Megister dan Doktor dalam mengembangkan kajian multidisipliner berbasis nilai-nilai Islam dan budaya Melayu Nusantara.
- b. Mengembangkan tradisi penelitian melalui peningkatan kualitas pusat-pusat riset secara integratif berbasis nilai-nilai

⁵⁵ Muhammad Ali Akbar, "Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang," *Skripsi*, (Palembang : Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2015), h.73.

Islami dan khazanah budaya melayu nusantara di lingkungan Program Pascasarjana UIN Raden Fatah.

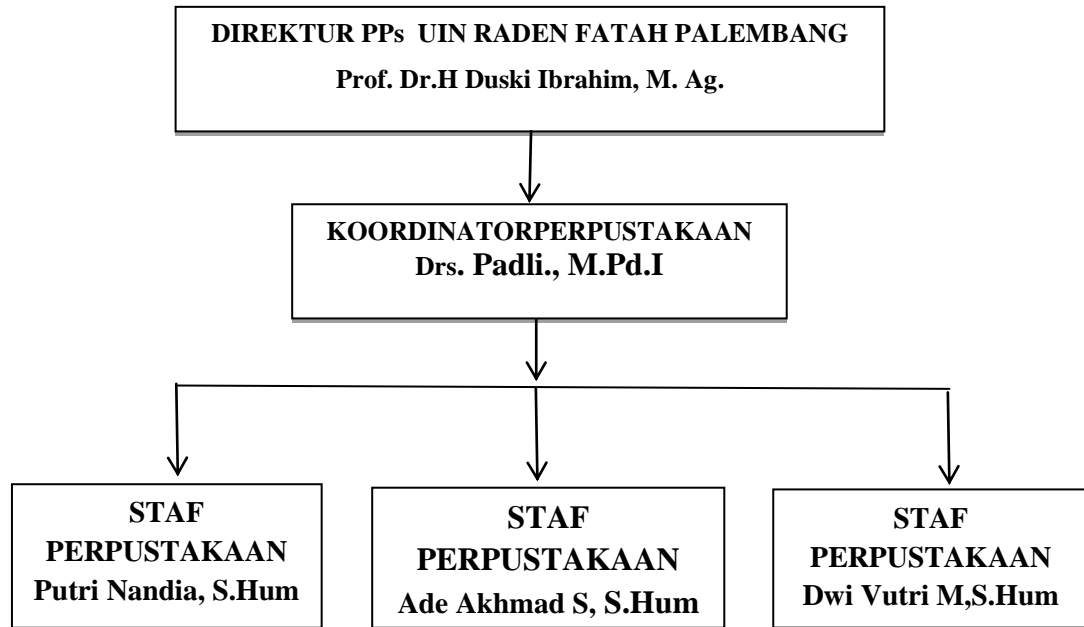
- c. Mengaplikasikan kebermanfaatan pengembangan ilmu bagi kepentingan masyarakat secara luas sebagai cerminan nilai-nilai Rahmatan Lil'alaminn dan kearifan universal budaya melayu nusantara.
- d. Mengembangkan dan memperkuat jaringan kerjasama keilmuan dengan universitas bereputasi dalam dan luar negeri dalam rangka mengembangkan kajian multidisipliner berbasis nilai-nilai Islam universal dan budaya melayu nusantara.

3.2.2. Struktur Organisasi Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang

Struktur organisasi perpustakaan ini berdasarkan tugas pengelola perpustakaan, berikut struktur organisasi.

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN PPs

UIN RADEN FATAH PALEMBANG



3.2.3. Uraian Tugas Pengelola Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang

Berikut uraian tugas pengelola perpustakaan:

1. Drs. Padli., M.Pd.I
 - a. Merencanakan pengembangan koleksi dengan menghimpun dan menyeleksi data bibliografi yang relevan dengan program studi
 - b. Melakukan penyiangan/wedding secara periodik
 - c. Melakukan stock opname
 - d. Membuat laporan kegiatan perpustakaan meliputi:
 - Jumlah koleksi (buku, jurnal, thesis dll)
 - Statistik pengunjung, peminjaman perpustakaan dan lain-lain
 - Jumlah anggota perpustakaan

- e. Membuat laporan keuangan perpustakaan
 - f. Mengusahakan penambahan koleksi dengan berbagai cara
2. Putri Nandia, S.Hum
- a. menerima persyaratan bebas pustaka dan mengeluarkan surat keterangan bebas pustaka
 - b. melakukan pengolahan koleksi (khusus subjek Islami): registrasi koleksi, pengklasifikasian, input data bibliografi dan pelabelan dan pendistribusian
 - c. menerima sumbangan buku, jurnal dan majalah dari pihak lain lalu mengelolanya
 - d. melayani pengembalian buku
3. Ade Akhmad Saputra, S.Hum
- a. melakukan pengolahan koleksi (khusus koleksi umum), registrasi, pengklasifikasian, input data bibliografi, pelabelan dan pendistribusian
 - b. melayani peminjaman dan mencatat denda (jika ada)
 - c. melayani pendaftaran anggota baru perpustakaan dan mencetak kartu anggota perpustakaan
 - d. memproses penggantian kartu anggota perpustakaan yang hilang/rusak
 - e. memperbaiki bahan pustaka (koleksi yang rusak)
 - f. merapikan ruangan koleksi
4. Dwi Vutri Muzdhalifah, S.Hum

- a. menerima dan mengolah thesis/disertasi
- b. membuat daftar judul-judul thesis/disertasi
- c. merapikan ruangan tesis/disertasi
- d. memindahkan file softcopy tesis/disertasi ke dalam computer server/database.⁵⁶

3.2.4. Peraturan Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang

1. Keanggotaan

- a. Yang dapat menjadi anggota perpustakaan PPs adalah mahasiswa dosen tetap dan sivitas akademika PPs UIN Raden Fatah Palembang.
- b. Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan:
 - 1) Mengisi formulir/mengisi form pendaftaran anggota pada komputer yang tersedia.
 - 2) Menyerahkan foto berwarna 3X4 sebanyak 1 lembar.
 - 3) Membayar iuran keanggotaan sebesar 50.000, per-mahasiswa pertahun.
 - 4) Masa berlaku mahasiswa selama 1 tahun dan dapat diperpanjang tahun berikutnya.
 - 5) Untuk dosen tetap dan sivitas akademika tidak dipungut biaya.
 - 6) Apabila kartu anggota perpustakaan hilang, maka untuk memperoleh kartu anggota perpustakaan yang hilang, maka

⁵⁶Struktur dan Pedoman PPs UIN Raden Fatah tahun 2016/2017

untuk memperoleh kartu anggota pengganti dikenakan biaya pengganti sebesar Rp 25.000.

2. Kebijakan sirkulasi (aturan peminjaman buku/koleksi)
 - a. Yang berhak meminjam buku/koleksi adalah mahasiswa, dosen dan civitas akademika PPs UIN Raden Fatah Palembang yang telah melakukan aktivasi keanggotaan perpustakaan.
 - b. Setiap anggota yang akan meminjam bahan pustaka, wajib memiliki dan membawa kartu anggota perpustakaan. Bagi mahasiswa yang belum terdaftar menjadi anggota perpustakaan hanya dapat membaca saja dan tidak dapat melakukan peminjaman buku.
 - c. Pengguna tidak diperkenankan melakukan transaksi peminjaman buku menggunakan kartu anggota perpustakaan orang lain.
 - d. Pemustaka dapat mengambil sendiri buku yang akan dipinjam ke rak buku (open access).
 - e. Buku yang akan dipinjam harus diregistrasi kepada petugas dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan.
 - f. Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi, minimal 3 (tiga) eksemplar untuk satu kali masa peminjaman (7 hari) dan dapat diperpanjang satu kali masa peminjaman dengan ketentuan dilaporkan sebelum masa peminjaman pertama berakhir dan bila buku tersebut tidak ada yang memesan.

- g. Jika pemustaka ingin memperpanjang masa peminjaman, maka buku dan kartu anggota perpustakaan harus dibawa untuk registrasi ulang kepada petugas.
 - h. Buku yang sedang dipinjam orang lain dapat dipesan dengan mengisi formulir pemesanan.
 - i. Setiap anggota yang terlambat mengembalikan buku, dikenakan denda sebesar Rp. 500.- perhari, dihitung sampai buku tersebut dikembalikan.
 - j. Jika buku yang dipinjam hilang harus diganti sesuai aslinya dan edisi terbaru. Apabila buku barunya tidak tersedia/tidak diterbitkan lagi, dapat diganti dengan buku pengganti dengan subyek yang sama (atas persetujuan pustakawan). Alternatif terakhir adalah mengganti biaya pembelian buku tersebut sesuai dengan harga tersebut.
3. Layanan disetiap penempatan koleksi
- a. Koleksi yang diberi label SIR penggunaanya boleh dipinjam/dibawa pulang sesuai dengan ketentuan.
 - b. Koleksi yang diberi label REF penggunaanya hanya boleh dibaca ditempat dan/atau di foto kopi dibagian tertentu dan melapor kepada petugas.
 - c. Layanan koleksi refrensi berisikan layanan rujukan, koleksi serial/berseri, bibliografi, indeks, abstrak, daftar buku, daftar isi

majalah, layanan koleksi terbitan UIN Raden Fatah Palembang (*local conten*).

- d. Koleksi ruangan thesis, artikel thesis hanya dapat dibaca ditempat dan tidak dipinjamkan.
 - e. Bila ingin memfotokopi thesis harus melalui petugas perpustakaan dengan ketentuan tidak melebihi 20 halaman dan dikenakan biaya 1000,- per-lembar.
 - f. Bila thesis yang ingin di foto kopi ada *softcopy* hanya pada bab 1, 2 dan kesimpulan saja.
 - g. Untuk mendapatkan bab pembahasan (bab 3 dan bab 4) harus mendapat persetujuan dari penulis thesis dengan melampirkan surat pernyataan bermaterai.
4. Layanan Otomasi
- a. Layanan penelusuran pada komputer penelusuran koleksi yang tersedia.
 - b. Layanan login perpustakaan pada komputer pengunjung.
 - c. Layanan pendaftaran anggota perpustakaan.
5. Ruang pengolahan
- Ruang atau tempat pengolahan koleksi, diantaranya: entry data, klasifikasi koleksi, pemberian nomor/stempel registrasi, pemberian label barcode, pemasangan kantong kartu kontrol dan pemberian kartu kontrol koleksi.

6. Layanan keterangan bebas pusaka

Keterangan bebas pustaka harus dimiliki oleh mahasiswa yang pernah kuliah atau melakukan studi di Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang yang telah menyelesaikan studinya. Bebas pustaka ini diwajibkan kepada anggota perpustakaan apabila:

- a. Mahasiswa S2/S3 yang akan menempuh ujian akhir strata 2/strata 3 diwisuda dan pengambilan ijazah.
- b. Mahasiswa S2/S3 yang mengambil cuti kuliah/berhenti sementara, berhenti/dikeluarkan.
- c. Persyaratan bebas pustaka:
 - 1) Menyerahkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas.
 - 2) Menyerahkan dua karya tulis terakhir (thesis/disertasi) satu dalam bentuk artikel dijilid $\frac{1}{2}$ folio baik dalam bentuk *hardcopy* (printed) maupun *softcopy* (di kopi di CD/DVD).

7. Tata tertib dan sanksi

Setiap pengunjung yang akan menggunakan perpustakaan diharuskan, sebagai berikut:

- a. Membawa kartu identitas yang masih berlaku.
- b. Menyimpan tas, map, jaket, barang berharga lainnya pada locker/lemari yang tersedia, kecuali barang-barang berharga seperti dompet/uang, HP, laptop, emas dan barang berharga lainnya.
- c. Bahan pustaka diambil sendiri dan diserahkan kepada petugas bersamaan dengan kartu anggota perpustakaan untuk diregistrasi.

- d. Bagi perpustakaan yang akan memfotokopi harus mencantumkan nomor anggota dan tanggal pada slip yang ada pada halaman belakang buku, guna menentukan pemakai bahan perpustakaan tersebut bagi pengunjung.
- e. Diwajibkan menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan, ketenangan dan kenyamanan ruang perpustakaan.
- f. Tidak dibenarkan merokok, makan dan minum di perpustakaan.
- g. Tidak diperkenankan merubah, memindahkan dan mengganggu fasilitas yang ada.⁵⁷

3.2.5. Koleksi Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah

Koleksi perpustakaan di susun berdasarkan Klasifikasi Umum (DDC) dan Klasifikasi Islam (Koleksi Islam). Berikut uraiannya:

1. Koleksi sirkulasi

Koleksi sirkulasi sesuai program studi yang ada di Program Pascasarjana UIN Raden Fatah yaitu koleksi:

- a. Program studi Pendidikan Agama Islam (PAI)
- b. Program studi Manajemen Pendidikan Islam (MJPI)
- c. Program studi Ilmu Al-Qur'an dan tafsir (IQT)
- d. Program studi Sejarah Kebudayaan Islam (SKI)

Konsentrasi: Sosiologi Agama.

- e. Program studi Hukum Tatanegara (HT)

⁵⁷ PPs, *Tugas Pengelola Perpustakaan PPs/Peraturan Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang*, (Palembang: Pengolah Perpustakaan PPs, 2015)

f. Program studi Ekonomi Syari'ah (ES). Dan koleksi untuk S.3 (Doktor) terdiri dari Prodi Peradaban Islam, dan Prodi Pendidikan Agama Islam.

2. Koleksi Referensi

Koleksi referensi ini tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang, dan koleksi ini berada di ruangan referensi yang terdiri dari: laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, ensiklopedi, buku pedoman, buku tahunan, kamus dan lain-lain.

3. Koleksi terbitan berkala

Koleksi terbitan berkala tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang, dan koleksi ini berada di ruangan referensi yang terdiri dari jurnal, majalah, dan koran (berada di ruangan sirkulasi).

4. Koleksi elektronik

Koleksi elektronik tidak boleh di bawa pulang dan koleksi ini juga berada di ruangan referensi yang terdiri dari koleksi digital arab, video, rekaman dan lain-lain.

5. Koleksi tandon

Koleksi tandon disini adalah koleksi yang tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang hanya boleh dibaca ditempat. Koleksi tandon ini berada di ruangan sirkulasi.

Koleksi yang dimiliki perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah terdiri dari koleksi monograf seperti buku, majalah, hasil penelitian, jurnal, resis, disertasi, koleksi audio visual, dan beberapa koleksi digital.

Dan pada saat ini koleksi yang dimiliki perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1

Koleksi monograf perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah tahun 2017

Koleksi Keislaman				
No	Subyek	Kalsifikasi	Jumlah Judul	
1	Islam Umum	2 X 0	149	Judul
2	Alquran dan Ilmu berkaitan	2 X 1	1780	Judul
3	Hadist dan ilmu berkaitan	2 X 2	834	Judul
4	Akidah dan ilmu kalam	2 X 3	180	Judul
5	Fiqih	2 X 4	103	Judul
6	Akhlak dan tasauf	2 X 5	79	Judul
7	Sosial dan budaya	2 X 6	9	Judul
8	Filsafah dan Perkembangannya	2 X 7	13	Judul
9	Aliran dan sekte	2 X 8	35	Judul
10	Tarikh dan biografi	2 X 9	28	Judul
Jumlah			3210	Judul

Koleksi Umum				
No	Subyek	Klasifikasi	Jumlah Judul	
1	Karya umum	000	1100	Judul
2	Filsafat	100	106	Judul
3	Agama	200	1877	Judul
4	Ilmu-ilmu sosial	300	1005	Judul
5	Bahasa	400	92	Judul
6	Ilmu pengetahuan murni	500	13	Judul
7	Ilmu terapan	600	101	Judul
8	Kesusastraan	800	11	Judul
9	Sejarah	900	65	Judul
Jumlah			4370	Judul

Koleksi lainnya

1. Koleksi jurnal
 - a. Jurnal Concencia : 26 judul
 - b. Jurnal the Muslim Word : 26 judul
 - c. Jurnal Medina-te : 11
 - d. Jurnal Ta'dib : 30
 - e. Jurnal Hukum : 12
 - f. Jurnal Policy Analysis : 9
 - g. Jurnal Australian of Education: 10
 - h. Jurnal Ihtizar : 12
2. Tesis
 - a. Tesis PAI : 616 judul
 - b. Ekonomi islam : 70 judul
 - c. SKI : 103 judul
3. Disertasi : 4 judul
4. Kaset : 111 Buah
5. Refrensi : 1037 eksemplar
6. Tandon : 391 eksemplar
7. Asian foundation : 663 eksemplar

3.2.6. Pengadaan koleksi di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah

Berkenaan dengan pengadaan koleksi maka perpustakaan Pascasarjana memperoleh pengembangan dan pengadaan koleksi melalui:

1. Pengadaan tahunan melalui anggaran DIPA yang diajukan oleh pihak perpustakaan setiap tahunnya.
2. Pengadaan melalui pembelian dengan anggaran swadaya perpustakaan.
3. Melalui hadiah baik dari mahasiswa dan instansi lainnya.
4. Melalui tukar menukar dengan instansi lain.

3.2.7. Layanan Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah

Perpustakaan Program Pascasarjana (PPs) mempunyai beberapa layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi (OPAC) dan lain-lain. Waktu layanan perpustakaan mengikuti waktu kerja Program Pascasarjana UIN Raden Fatah, yaitu:

- Senin s/d Kamis pukul 07.30 s/d 12.00 WIB
 1. Jam istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB
 2. Tutup pukul 16.00
- Juma'at pukul 08.00 s/d 11.30 WIB
 1. Jam istirahat 11.30 s/d 13.30 WIB
 2. Tutup 16.30 WIB.

3.2.8. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Perpustakaan PPs UIN Raden

Fatah

Tabel 3.2

Sarana dan Prasarana Perpustakaan PPS UIN Raden Fatah tahun 2017

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Meja Sirkulasi	1
2	Meja dan kursi kerja	3
3	Komputer	3
4	Printer	4
5	TV	1
6	Dispenser	1
7	Kipas Angin	1
8	Lemari Arsip	1
9	Loker Tas	2
10	Rak Koran	3
11	Trolley	1
12	Kursi Tunggu	2
13	Meja Baca	10
14	Meja Baca Bundar	1
15	Rak Majalah	4
16	Rak Kaset	4
17	Rak Buku Besi	4
18	Rak Buku Kayu	48
19	Kursi Baca	36
20	Jam Dinding	3
21	Rak Panjang Buku	1
22	Papan Pengumuman	1
23	Meja Baca Lesehan	10
24	Alat Finil Kertas	1

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang didapat penulis dengan menyebarkan angket kepada pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang. Peneliti telah mengajukan 20 item pertanyaan kepada 75 responden atau pemustaka dalam penelitian ini. Skor penilaian item 20 pertanyaan dengan 4 alternatif jawaban SP (Sangat Puas) skornya 4, P (Puas) skornya 3, TP (Tidak Puas) skornya 2, STP (Sangat Tidak Puas) skornya 1 sesuai dengan jenis pertanyaannya. Angket ini digunakan untuk mendapatkan data dan kemudian akan diolah atau diteliti, hasil jawaban pemustaka/responden tersebut selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis dengan presentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus} \quad : P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan : P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah sampel

Tabel 1

**Kelompok Responden Berdasarkan Prodi Magister Pascasarjana UIN
Raden Fatah Palembang**

No	Fakultas	Jumlah Responden
1	Sejarah peradaban Islam	12
2.	Manajemen Pendidikan Islam	9
3.	Pendidikan Agama Islam	40
4.	Ilmu Al-qur'an dan Tafsir	10
5	Hukum Tata Negara	4
Jumlah		75

Sumber dari hasil olahan data

**4.1.1 Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam
Negeri Raden Fatah Palembang.**

Tabel 2

**4.1.1.a. Pengelola perpustakaan sangat serius dalam mengolah dan
menyajikan informasi**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	17	22,67 %
2.	Puas	34	45,33%
3.	Tidak Puas	14	18,67%
4.	Sangat Tidak Puas	10	13,33%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **17 (22,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **34 (45,33%)** dari 75 responden yang

menyatakan **puas**, **14 (18,67 %)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, 10 (13,33%) dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **34 (45,33%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan sangat serius dalam mengolah dan menyajikan informasi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan sangat serius dalam mengolah dan menyajikan informasi.

Tabel 3
4.1.1.b. Pengelola perpustakaan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani pemustaka

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	16	21,33%
2.	Puas	33	44%
3.	Tidak Puas	20	26,67%
4.	Sangat Tidak Puas	6	8%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **16 (21,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **33 (44%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **20 (26,67 %)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **6 (8%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **33 (44%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani pemustaka.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani pemustaka.

Tabel 4
4.1.1.c. Pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	23	30,67%
2.	Puas	36	48 %
3.	Tidak Puas	9	12 %
4.	Sangat Tidak Puas	7	9,33%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **23 (30,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **36 (48%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **9 (12%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **7 (9,33%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **36 (48%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka.

Tabel 5

4.1.1.d. Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	20	26,67 %
2.	Puas	38	50,66%
3.	Tidak Puas	11	14,67%
4.	Sangat Tidak Puas	6	8%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **20 (26,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **38 (50,66%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **11 (14,67%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **6(8%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **38 (50,66%)** 75 responden menyatakan **puas** pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami.

Tabel 6

4.1.1.e. Pengelola perpustakaan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pemustaka dalam pencarian informasi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	14,66%
2.	Puas	28	37,33%
3.	Tidak Puas	28	37,33%
4.	Sangat Tidak Puas	8	10,67%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **11 (14,66%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **28 (37,33%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **28 (37,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **8 (10,67%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban reponden yang terbanyak yaitu dari **28(37,33%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pemustaka dalam pencarian informasi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi pemustaka dalam pencarian informasi.

Tabel 7

4.1.1.f. Pengelola perpustakaan selalu berada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan bantuan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	10	13,33 %
2.	Puas	43	57,33 %
3.	Tidak Puas	16	21,33 %
4.	Sangat Tidak Puas	6	8%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **10 (13,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **43 (57,33%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **16 (21,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **6 (8%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **43 (57,33%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan selalu berada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan dapat pengelola perpustakaan selalu berada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan.

Tabel 8

4.1.1.g. Pengelola perpustakaan memiliki misi untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	17,33 %
2.	Puas	47	62,67 %
3.	Tidak Puas	12	16 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	4%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **13 (17,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **47 (62,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **12 (16%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **3 (4%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **47 (62,67%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan perpustakaan untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Tabel 9

4.1.1.h. Pengelola perpustakaan selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	10	13,33 %
2.	Puas	44	58,67 %
3.	Tidak Puas	11	14,67 %
4.	Sangat Tidak Puas	10	13,33%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **10 (13,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **44 (58,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **11 (14,67%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **10 (13,33%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban reponden yang terbanyak yaitu dari **44 (58,67%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola selalu berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualilitas pelayanan kepada pemustaka.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan selalu berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualilitas pelayanan kepada pemustaka.

Tabel 10

4.1.1.i. Pengelola perpustakaan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	9	12 %
2.	Puas	29	38,67 %
3.	Tidak Puas	33	44 %
4.	Sangat Tidak Puas	4	5,33%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **9 (12%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **29 (38,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **33 (44%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **4 (5,33%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **33 (44%)** 75 responden menyatakan **tidak puas** jika pengelola perpustakaan tidak memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika pengelola perpustakaan tidak memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Tabel 11

4.1.1.j. Pengelola perpustakaan memberikan perhatian dengan sangat ramah

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	14,66%
2.	Puas	41	54,66 %
3.	Tidak Puas	17	22,67%
4.	Sangat Tidak Puas	6	8%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **11 (14,66%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **41 (54,66%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **17 (22,67%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **6 (8%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **41 (54,66%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memberikan perhatian dengan sangat ramah.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memberikan perhatian dengan sangat ramah.

4.1.2 Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang.

Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung yaitu:

- a. Tangibles (bentuk fasilitas fisik,sarana, personalia,dan media komunikasi)
- b. Reability (kemampuan yang menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat)
- c. Responsiveness (daya tanggap), kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat.
- d. Assurance (jaminan), pengetahuan dan rasa hormat pengelola perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya.
- e. Empati (perhatian terhadap setiap pemustaka secara individu).⁵⁸

Tabel 12

4.1.2.a. Merasa nyaman dan puas berada di Perpustakaan

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	21	28%
2.	Puas	39	52%
3.	Tidak Puas	12	16%
4.	Sangat Tidak Puas	3	4%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *tangibles*, yaitu: merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **21 (28%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas, 39 (52%)** dari 75 responden yang menyatakan

⁵⁸F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 18-19.

puas, 12 (16%) dari 75 responden menyatakan **tidak puas, 36 (4%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **39 (52%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memberikan rasa nyaman dan puas saat berada di perpustakaan .

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memberikan rasa nyaman dan puas saat berada di perpustakaan.

Tabel 13

4.1.2.b. Pengelola Perpustakaan selalu menjawab pertanyaan pemustaka dengan bahasa yang mudah dipahami

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	15	20%
2.	Puas	47	62,67 %
3.	Tidak Puas	9	12%
4.	Sangat Tidak Puas	4	5,33%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *tangibles*, yaitu: etika dan bahasa.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **15 (20%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas, 47 (62,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas, 9 (12%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas, 4 (5,33%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **47 (62,67%)** 75 responden menyatakan **puas**

jika pengelola perpustakaan menjawab dengan halus dan dengan bahasa yang mudah dipahami .

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan menjawab dengan halus dan dengan bahasa yang mudah dipahami.

Tabel 14

4.1.2.c. Pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	14	18,67%
2.	Puas	43	57,33 %
3.	Tidak Puas	15	20%
4.	Sangat Tidak Puas	3	4%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *reability*, yaitu: pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **14 (18,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **43 (57,33%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **15 (20%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **3 (4%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **43 (57,33%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat ketika pemustaka membutuhkan informasi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat ketika pemustaka membutuhkan informasi.

Tabel 15

4.1.2.d. Pengelola perpustakaan memberikan solusi atas permasalahan yang pemustaka hadapi.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	17,33%
2.	Puas	32	42,67%
3.	Tidak Puas	25	33,33%
4.	Sangat Tidak Puas	5	6,67%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *reability*, yaitu: pengelola perpustakaan memberikan solusi atas permasalahan yang pemustaka hadapi

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **13 (17,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **32 (42,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **25 (33,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **5 (6,67%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **32 (42,67%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memberikan solusi atas permasalahan yang pemustaka hadapi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memberikan solusi atas permasalahan yang pemustaka hadapi.

Tabel 16

4.1.2.e. Pengelola perpustakaan cepat tanggap dengan permasalahan yang pemustaka hadapi dalam mencari koleksi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	14,67%
2.	Puas	43	57,33%
3.	Tidak Puas	19	25,33%
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,67%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *responsiveness/* dayatanggap, yaitu: Pengelola perpustakaan cepat tanggap dengan permasalahan yang pemustaka hadapi dalam mencari koleksi.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **11 (14,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **43 (57,33%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **19 (25,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **2 (2,67%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **43 (57,33%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan cepat tanggap dengan permasalahan yang pemustaka dalam mencari informasi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan cepat tanggap dengan permasalahan yang pemustaka dalam mencari informasi.

Tabel 17

4.1.2.f. Pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	17,33%
2.	Puas	44	58,67 %
3.	Tidak Puas	16	21,33%
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,67%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *responsiveness*/ daya tanggap, yaitu: Pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **13 (17,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **44 (58,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **16 (21,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **2 (2,67%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **44 (58,67%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka.

Tabel 18

4.1.2.g. Pengelola Perpustakaan selalu menyediakan koleksi yang cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan pemustaka

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	5,33%
2.	Puas	20	26,67 %
3.	Tidak Puas	39	52%
4.	Sangat Tidak Puas	12	16%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *assurance/* jaminan, yaitu: Pengelola Perpustakaan selalu menyediakan koleksi yang cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **4 (5,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **20 (26,67%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **39 (52%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **12 (16%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **39 (52%)** 75 responden menyatakan **tidak puas** jika koleksi yang disediakan tidak lengkap dengan kebutuhan pemustaka.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang tidak puas jika koleksi yang disediakan tidak lengkap dengan kebutuhan pemustaka.

Tabel 19

4.1.2.h. Pengeloa perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai jenis koleksi

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	9,33%
2.	Puas	48	64%
3.	Tidak Puas	14	18,67%
4.	Sangat Tidak Puas	6	8%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *assurance/* jaminan, yaitu: Pengelola Perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai jenis koleksi

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **7 (9,33%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **48 (64%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **14 (18,67%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **6 (8%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **39 (52%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan memiliki pengetahuan dan menguasai berbagai koleksi.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai koleksi.

Tabel 20

4.1.2.i. Pengelola perpustakaan membantu pemustaka dalam mencari koleksi yang tidak ditemukan dirak

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	14,67%
2.	Puas	30	40%
3.	Tidak Puas	22	29,33%
4.	Sangat Tidak Puas	12	16%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *empati*, yaitu: Pengelola Perpustakaan membantu pemustaka dalam mencari koleksi yang tidak ditemukan dirak.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **11 (14,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **30 (40%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **22 (29,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **12 (16%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **30 (40%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan membantu pemustaka dalam koleksi yang tidak ditemukan di rak.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa data tersebut menunjukkan banyak yang puas jika pengelola perpustakaan membantu pemustaka dalam koleksi yang tidak ditemukan di rak

Tabel 21

4.1.2.j. Pengelola perpustakaan melayani pemustaka dengan ramah.

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	20	26,67%
2.	Puas	45	60%
3.	Tidak Puas	7	9,33%
4.	Sangat Tidak Puas	3	4%
Jumlah		N=75	100%

Sumber dari hasil olahan data

Berdasarkan indikator kepuasan pemustaka menurut Zeithaml dalam Fransisca Rahayuningsih mengenai *empati*, yaitu: Pengelola Perpustakaan melayani pemustaka dengan ramah.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa **20 (26,67%)** dari 75 responden menjawab **sangat puas**, **45 (60%)** dari 75 responden yang menyatakan **puas**, **7 (9,33%)** dari 75 responden menyatakan **tidak puas**, **3 (4%)** dari 75 responden menyatakan **sangat tidak puas**. Dilihat dari jawaban responden yang terbanyak yaitu dari **45 (60%)** 75 responden menyatakan **puas** jika pengelola perpustakaan melayani pemustaka dengan ramah.

4.1.3 Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

Tabel 22

Berikut ini hasil penelitian kuantitatif berdasarkan angket disebutkan oleh peneliti untuk mengetahui variabel X dan variabel Y , peneliti menganalisis dengan langkah berikut:

NO	NAMA	X	Y
1	Mutia Dewi	24	24
2	Siti Rohaya	28	27
3	Ayu Fatimah	29	26
4	Nasipah	32	25
5	M.Lutfi	29	29
6	Indat Nashihin	27	24
7	Boby	24	26
8	Uri Safitri	30	21
9	Lita Elsa	27	26
10	Apriyana	28	31
11	M. Merdi Fiyanuari	26	25
12	Siti Fadilah	22	28
13	Ahmad	28	29
14	Salman	27	22
15	Pezi Ultra	21	28
16	M. Idris	29	21
17	Azizah Harahap	24	19
18	Musthafa Haidar	27	21
19	Ida Parida	25	20
20	Mulyati	23	32
21	Eka Susanti Pratiwi	31	28
22	Irpinsyah	27	29
23	Muchlis Minako	30	30
24	Mukmin Kamil	28	28
25	Rusmawati	26	22
26	Febriyanti febrisia	25	28
27	Yunarni	34	38
28	Sepriani	34	37
29	Herlinsi	31	34
30	Nur Fitriyanti	34	32

31	Sujari	33	35
32	Melisa Pransiska	30	31
33	Tina Agustini	29	37
34	Tita	32	34
35	Mardiana	34	36
36	Ismadil	34	30
37	Apriadi	29	34
38	Mustajab	26	35
39	Subur Santoso	31	30
40	Ahmad Berkah	34	22
41	Alfatah Habieb	25	29
42	Nazifa Liana	29	27
43	Andreansyah	29	27
44	Endah Desi	25	24
45	Tenti Angreasi	26	27
46	Agus Sapriansyah	27	33
47	Nurlaily Farades	28	37
48	Zainus Soib	28	24
49	Ayu Fatima	27	37
50	Deri Setiawan	27	21
51	M. Januar	24	26
52	Ayu Lestari	24	22
53	Pratiwi	24	21
54	Yusni Pebriani	30	21
55	Agustini	25	24
56	Khairul Rijal	31	28
57	Khoirulnissa	21	28
58	Anjab	25	30
59	Takim	25	27
60	Maya	31	28
61	Eza Triadi	33	27
62	Desy Octalia	31	27
63	Bani	27	30
64	Ica	29	29
65	Ade Akhmad Saputra	33	30
66	Fatima	27	26
67	Supriyanto	23	29
68	Haidar	24	30
69	Lina Santiana	25	29
70	Mety Triyanti	29	27
71	Mufiyanti	22	28
72	Nasyipa	27	27
73	Weni Evasari	29	29
74	Ramba Buma Ibrahim	32	24

75	Sulaiman	32	28
----	----------	----	----

Berdasarkan hasil penyebaran angket yang diperoleh, ada 75 responden yang menjawab kuesioner dan diperoleh hasil keseluruhan data yang diolah menggunakan rumus presentase $P = \frac{F}{N} \times 100\%$.⁵⁹ Dengan hasil keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 23
Kinerja pengelola perpustakaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
4	140	560
3	373	1119
2	171	342
1	66	66
Jumlah	750	2087

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel kinerja pengelola perpustakaan adalah 2087. Pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal di mana:

1. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 10 \times 75 = 3000$.
2. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 10 \times 75 = 750$.

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel kinerja pengelola perpustakaan = $(3000 - 750) : 4 = 562,5$

⁵⁹Warsito Hermawan, “*Pengantar Metodologi Penelitian*”. (Jakarta: Gramedia, Pustaka Utama,1992),h.59.

Dengan demikian berdasarkan penelitian 75 responden penelitian, skor variabel kinerja pengelola perpustakaan sebesar 2087 termasuk kategori tinggi atau jika dipersenkan maka dapat dihitung yaitu: $\frac{2087}{3000} \times 100\% = 69.56\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengelola perpustakaan adalah sedang.

Berdasarkan hasil penyebaran angket yang diperoleh, ada 75 responden yang menjawab kuesioner dan diperoleh hasil keseluruhan data yang diolah menggunakan rumus presentase $P = \frac{F}{N} \times 100\%$.⁶⁰ Dengan hasil keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 24
Kepuasan Pemustaka

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
4	129	516
3	391	1173
2	178	356
1	52	52
Jumlah	750	2097

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel kepuasan pemustaka adalah 2097. Pengkatagorian didasarkan pada rentang skor ideal di mana:

3. Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 10 \times 75 = 3000$.
4. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pernyataan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 10 \times 75 = 750$.

⁶⁰Warsito Hermawan, "Pengantar Metodologi Penelitian". (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992),h.59.

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel kepuasan pemustaka = $(3000 - 750) : 4 = 562,5$

Dengan demikian berdasarkan penelitian 75 responden penelitian, skor variabel kepuasan pemustaka sebesar 2097 termasuk kategori tinggi atau jika dipersenkan maka dapat dihitung yaitu: $\frac{2097}{3000} \times 100\% = 69,9\%$. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka adalah sedang

1. Mencari Nilai Statistik Dasar

Untuk memudahkan peneliti terlebih dahulu mencari nilai statistik dasar dari datapengaruh kinerja pengelola perpustakaan, maka peneliti memperoleh data pada tabel berikut ini :

Tabel Data 23

Nilai Statistik Dasar Dari Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang

NO	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	24	576	24	576	576
2	28	784	27	729	756
3	29	841	26	676	754
4	32	1024	25	625	800
5	29	841	29	841	841
6	27	729	24	576	648
7	24	576	26	676	624
8	30	900	21	441	630
9	27	729	26	676	702

10	28	784	31	961	868
11	22	484	28	784	616
12	26	676	25	625	650
13	28	784	29	841	812
14	27	729	22	484	594
15	21	441	28	784	588
16	29	841	21	441	609
17	24	576	19	361	456
18	27	729	21	441	567
19	25	625	20	400	500
20	23	529	32	1024	736
21	31	961	28	784	868
22	27	729	29	841	783
23	30	900	30	900	900
24	28	784	28	784	784
25	26	676	22	484	572
26	25	625	28	784	700
27	34	1156	38	1444	1292
28	34	1156	37	1369	1258
29	31	961	34	1156	1054
30	34	1156	32	1024	1088
31	33	1089	35	1225	1155
32	30	900	31	961	930
33	29	841	37	1369	1073
34	32	1024	34	1156	1088
35	34	1156	36	1296	1224

36	34	1156	30	900	1020
37	29	841	34	1024	986
38	26	676	35	1225	910
39	31	961	30	900	930
40	34	1156	22	484	748
41	25	625	29	841	725
42	29	841	27	729	783
43	29	841	27	729	783
44	25	625	24	576	600
45	26	676	27	729	702
46	27	729	33	1089	891
47	28	784	37	1369	1036
48	28	784	24	576	672
49	27	729	37	1369	999
50	27	729	21	441	567
51	24	576	26	676	624
52	24	576	22	484	528
53	24	576	21	441	504
54	30	900	21	441	630
55	25	625	24	576	600
56	31	961	28	784	868
57	21	441	28	784	588
58	25	625	30	900	750
59	25	625	27	729	675
60	31	961	28	784	868
61	33	1089	27	729	891

62	31	961	27	729	837
63	27	729	30	900	810
64	28	784	27	729	756
65	33	1089	30	900	990
66	23	529	29	841	667
67	24	576	30	900	720
68	25	625	29	841	725
69	29	841	27	729	783
70	22	484	28	784	616
71	25	625	27	729	675
72	27	729	29	841	783
73	29	841	24	576	696
74	32	1024	28	784	896
75	32	1024	29	841	928
N = 75	$\sum X$ =2093	$\sum X^2$ =58809	$\sum Y$= 2096	$\sum Y^2$= 59972	$\sum XY$= 58856

Dari tabel diatas diketahui bahwa :

Nilai $\sum X = 2093$

Nilai $\sum X^2 = 58809$

Nilai $\sum Y = 2096$

Nilai $\sum Y^2 = 59972$

N (Sample) =75

Nilai $\sum XY = 58856$

2. Mencari koefisien kolerasi

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukan kedalam rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

$$r^{xy} = \frac{75 \cdot 58856 - 2093 \cdot 2096}{\sqrt{75 \cdot 58809 - (2093)^2 \times 75 \cdot 59972 - (2096)^2}}$$

$$r^{xy} = \frac{4414200 - 4386928}{\sqrt{4410675 - 4380649 \times 4497900 - 4393216}}$$

$$r^{xy} = \frac{27272}{\sqrt{30026 \times 104684}}$$

$$r^{xy} = \frac{27272}{\sqrt{3143241784}}$$

$$r^{xy} = \frac{27272}{56064,6215} r^{xy} = 0,486$$

Dari hasil perhitungan di atas diketahui terdapat hubungan yang positif sebesar **0,486** antara kinerja pengelola perpustakaan dan kepuasan pemustaka terdapat korelasi **sedang**. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi product moment yakni sebagai berikut:

Pedoman Interpretasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,00	Sangat tinggi

Berdasarkan pedoman di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,486 termasuk dalam kategori sedang, jika terdapat hubungan yang sedang antara kinerja pengelola perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

3. Mengonsultasikan Nilai *R hitung* dan *r tabel* Product Moment

Untuk mengetahui taraf signifikan, maka peneliti mengkonsultasikan nilai *R hitung* dan *r tabel* dengan N (responden) = 75 $r_{1\%} = 0,296$ dan $r_{5\%} = 0,227$ pada tabel $r = 0,486$. Jadi koefisien korelasi antara pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,486 adalah signifikan, artinya koefisien tersebut dapat berlaku pada populasi dimana sampelnya 75 orang yang di ambil.

4. Menginterpretasi Hasil Analisis

- a. Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka
- b. Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau yang digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap Y (terikat).⁶¹ Untuk mencari presentase hasil analisis deskriptif, maka dapat dilakukan dengan determinasi, yakni sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,486)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,2361 \times 100\%$$

$$= 23.619 \%$$

6. Menyimpulkan Hasil Analisis

1. Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang secara sistematis sebesar 76.381%
2. Pengaruh faktor-faktor lain disebut *Unexplained Factors*, diluar faktor-faktor yang pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka 23.619

Hasil Analisis di atas menjelaskan bahwa ada hubungan antara kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka 0,486 yang menunjukkan hasil sedang atau cukup ada hubungan tersebut antara kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka

⁶¹Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta : Prenada Media Group, 2013), h. 252.

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data yang diperoleh tentang Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebesar 69,56 % dari 10 pertanyaan dan 75 responden menurut tabel pedoman interpretasi masuk dalam kategori sedang

Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebesar 69,9 % dari 10 pertanyaan dan 75 responden, menurut tabel pedoman interpretasi masuk dalam kategori sedang

Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, adalah sedang. Dari hasil nilai koefisien korelasi 0.486, artinya kinerja pengelola perpustakaan memberikan pengaruh yang sedang terhadap kepuasan pemustaka.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka saran dari peneliti sekiranya dapat bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan serta dapat memberikan masukan bagi perpustakaan adalah sebagai berikut

1. Diharapkan pengelola perpustakaan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pemustaka dalam pencarian informasi. Mengingat respon dari pemustaka pada penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pemustaka yang mengharapkan demikian..
2. Diharapkan kepada pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga respon dari pemustaka meningkat dari puas menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- A.Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Kinerja*, (Jakarta: Gramedia, 2002).
- Ade Akhmad Saputra Pengelola Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang
- Akobundu Dike Ugah, “*Motivation and Productivity In The Library*” dalam *library philosophy and practice* (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln, 7-14-2008.
- Anas Sugiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Bambang Guritno dan Waridin, *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kerja*, (Jakarta: JRBI, 2005)
- Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2010).
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).
- Fakultas Adab, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Palembang, Fakultas Adab dan Humaniora, 2013)
- Fransisca Rahayunngsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2015).
- Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP / 63 /M.PAN / 1 /2004 *Tentang Pelayanan Umum*.
- Lasa Hs, *Kamus Perpustakaan Indonesia*,(Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009).
- Mulyadi, *Profesi Pengelola Perpustakaan*, (Palembang: IAIN Raden fatah Press, 2011).
- PPs, *Tugas Pengelola Perpustakaan PPs/Peraturan Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang*, (Palembang: Pengolah Perpustakaan PPs, 2015)
- Rencana Strategis: *Pengembangan Program Pascasarjana IAIN Raden Fatah Tahun 2005-2015*, (Palembang: PPs IAIN Raden Fatah Palembang, 2005).
- Sudarsono Blasius, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sugiyono, *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006).
- Struktur dan Pedoman PPs UIN Raden Fatah tahun 2016/2017
- Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijga, 2007).
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi perbandingan manual & SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013)
- Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006)
- Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2000 Bab V Pasal 14 ayat (1).
- Warsito Hermawan, *“Pengantar Metodologi Penelitian”*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992)
- Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian , Aplikasi Dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).

Skripsi, Jurnal, dan Internet:

- Ahmad Muhajirin, *“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Man 2 Palembang”*, skripsi (Palembang : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Raden Fatah Palembang, 2012)
- Asmiati, *“Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kinerja Pustakawan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang)”* Skripsi, (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2015).
- Herliza Tilalia, *“Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”*, Skripsi (Palembang: UIN RadenFatah Palembang, 2015)
- Gatot Subrata, *“ Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi Di Era Globalisasi Informasi,”* artikel diakses 11 November 2017 dari http://repository.um.ac.id/index.php/artikel_pustakwan.
- Lubis, *“Pengaruh Konflik Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan BTPN Cabang Putri Hijau Medan”* Skripsi (Medan : Universitas Sumatera Utara, 2013)
- Muhammad Ali Akbar, *“Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang,”*

Skripsi, (Palembang : Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2015)

Reza Rahim, “*Kinerja Pengelola Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Lahat*”, Skripsi (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2014).

[Thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2011-1-00494-mn%202.pdf](https://thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2011-1-00494-mn%202.pdf).

Yongki Tri Wibowo, “ Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada toko alumunium Dwi Karya Semarang)” skripsi (Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas di Ponegoro Semarang, 2011)



Biodata Penulis

Nama	: Sagito
Tempat/Tanggal Lahir	: Ulak Pianggu 06 Mei 1992
Alamat	:Jl. Raya Desa Ulak Pianggu Rt 006. Rw 003 Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir
Alamat Email	:Sagito.perpus92@gmail.com
Pekerjaan	: Mahasiswa
Pendidikan	:SD Negeri 1 Ulak Pianggu Kec. Pampangan Kab. Ogan Komering Ilir. : SMP Negeri 2 Ulak Kemang Kec. Pampangan Kab. Ogan Komering Ilir : SMA Negeri 1 Pampangan Kec. Pampangan Kab. Ogan Komering Ilir
Hobi	: Olahraga
Nama Ayah	: Imam Mulyono
Nama Ibu	: Hajema
Anak ke-	: 1 dari 3 bersaudara
Karya tulis	:Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universtias Islam Negeri Raden Fatah Palembang

LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B-1605 /Un.09/IV.2/PP.01/09/2017

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG

MENIMBANG

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan *a.n. Sagito*, tanggal, 27 September 2017

MENGINGAT :

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimarga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN:

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dolla Sobari, M.Ag.	19700121 200003 1 003	Pembimbing I
Yanto, M.Hum., M.IP	19770114 200312 1 003	Pembimbing II

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Saudara:

N a m a : Sagito

N I M : 1544400080

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi :

“Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang”

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 28 September 2017 s/d 28 September 2018

Kedua : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 28 September 2017

D e k a n,

Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A

NIP. 19701114 200003 1 002

Tembusan :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
4. Bendahara DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
5. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan;
6. Arsip;



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Nomor : B-²¹⁸⁴/Un.09/TV.1/PP.01/12/2017
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada
Yth. Direktur Program
Pascasarjana UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Sagito 1544400080	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan PPs UIN Raden Fatah Palembang	Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 22 Desember 2017 – 22 Maret 2018

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 20 Desember 2017



Dr. Nor Huda, M.Ag, M.A
NIP. 197011142000031002



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG PROGRAM PASCASARJANA

Palembang, 22 Desember 2017

Nomor : B.1409/Un.09/VIII/PP.009/12/2017
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Tempat Penelitian
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam *tahni'ah* kami haturkan semoga Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Selanjutnya, sehubungan dengan surat nomor : B.2186/Un.09/IV.1/PP.01/12/2017 perihal: Mohon Izin Penelitian mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang atas nama **SAGITO**, maka kami menyetujui mahasiswa tersebut untuk dapat melaksanakan Penelitian pada Perpustakaan Program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang terhitung tanggal 22 Desember 2017 – 22 Maret 2018.

Demikian surat persetujuan ini kami sampaikan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr.Wb.



Prof. Dr. H. Duski Ibrahim M.Ag
NIP. 19630413 199503 1 001



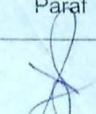
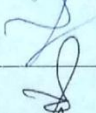
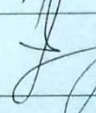
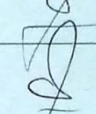
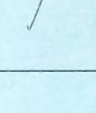
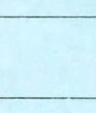
KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

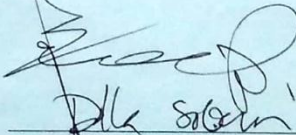
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Sodikito
 NIM : 1544400080
 PEMBIMBING I : Dolla Sobari, m.Ag.
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kinerja pengelola perpustakaan terhadap kepuasan
 pemustaka di perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam
 Negeri Raden Fatah Palembang

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	13/11/17	Ut belatany masalah kint dengan kenderan perpus Batas masalah di perpus kayam pustaka perw dan perpus kint	
2	21/11/17	sumber data primer has glas perior - Gambar nye pejelole perpus	
3	27-11-17	Acc Bab I kanyut ke Bab II	
4	11-12-17	Sehng kulya a kint first wite m Bt kulya kly kint kanyer pejelole kint	
5	19-12-17	Acc Bab II kanyut ke Bab III	
6	07-01-17	tentukan sumber nyre dan wite di Bab w kint III	
7	09-01-17	partiki sistem pambrotan cabot k struktur kanyer di label kint kint	

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	27.01. '18	Ace Bab III	
9	28.01. '18	Perbaiki kembali ayatnya sesuai dengan yg disyarat	
10	30-01-'18	Ace Bab IV (Angket) Pembanta	
11	02-04-'18	Ace Bab IV layout ke Bab V	
12	03-04-'18	Perbaiki kesimpulannya statistiknya benar	
13	09-04-'18	Ace Bab Keseluruhan base Ya ya memuaskan.	

Palembang, 9 April - 2017
Pembimbing I,


Dik. Sidi

NIP. 197001212000031003




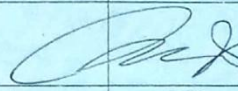
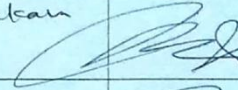
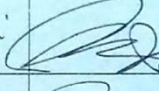
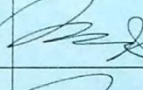
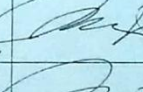
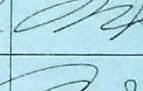
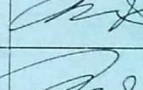
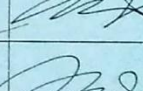
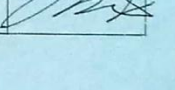
KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

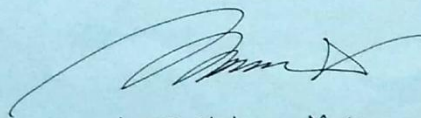
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Saqib
 NIM : 1544400080
 PEMBIMBING II : Yanto, M.Hum., M.IP
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kapuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	Senin, 02 Okt 2017	Masih banyak kata-kata yang tidak sesuai dgn ejaan Bhs. Indonesia, metode penelitian harus mengacu pada buku penelitian.	
2.	Kamis 05 Okt 2017	Latar belakang masalah belum tepat, tidak menyebutkan gambaran hal yg penting/make diteliti. Tujuan pustaka belum jelas. Banyak baca artikel.	
3.	Senin 16 Okt 2017	Perbaiki penulisan Skripsi sesuai dengan EYD yg benar. Tujuan pustaka. Banyak baca artikel.	
4.	Rabu's 26 Okt 2017	Acc Bab I.	
5.	Senin 20 Nop 2017	Pada Bab II Landasan Teori, kehas teori yg menunjang kinerja dan kepuasan pemustaka.	
6.	Rabu 22 Nop 2017	Beberapa kutipan pada BAB II, tidak disebutkan sumbernya. Perbaiki sesuai' saran.	
7.	Rabu 13 Nop 2017	Acc. Bab II, lanjut ke Bab III	

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	Selasa 02 Jan 2018	Perbaiki tulisan yg salah, Acc Bab III	
9	Rabu 17 Jan 2018	Lanjut Bab IV	
10	Selasa 13 Maret 2018	Tambahkan teori yang digunakan pada Bab IV.	
11	Selasa 20 Maret 2018	BAB IV Belum menambahkan teori untuk menganalisis Data.	
12	Selasa 27 Maret 2018	Pembahasan pada Bab IV masih belum dianalisis berdasarkan teori yang ada.	
13	Kamis 29 Maret 2018	Buat anak judul untuk setiap analisis yang berdasarkan teori. Perbaiki sesuai saran.	
14	Selasa 03 April 2018	Acc BAB IV. konsultasikan data statistik dgn PB I	
15.	Kamis 05 April 2018	Bab V kesimpulan harus dirumuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian.	
16	Selasa 10 April 2018	Acc Bab keseluruhan.	
17.	12 April 2018	Dapat diajukan pada sidang Munqosah.	

Palembang, 12 April. 2018
Pembimbing II,



YANTO, M. Hum., M. Ip
NIP. 19770114 200312 1 003

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KINERJA PENGELOLA PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

A. PETUNJUK

1. Mohon untuk mengisi jawaban pertanyaan dengan kondisi yang sebenarnya untuk pertanyaan isian.
2. Berikan tanda *check list*(√) untuk pilihan jawaban yang tersedia yang menurut saudara/i paling sesuai.
3. Jawaban kuesioner ini hanya untuk tujuan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Nim :

Jurusan :

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER (ANGKET)

Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan jawaban saudara/i mengenai judul skripsi diatas, beri tandacheck list(√) pada kotak penelitian yang telah tersedia, jawaban saudara/i berdasarkan apa yang saudara/i lihat di perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

SP	P	TP	STP
SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS

A. Kinerja Pengelola Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang(X)

NO	PERTANYAAN				
		SP	P	TP	STP
1.	Pengelola Perpustakaan sangat serius dalam mengolah dan menyajikan informasi.				
2.	Pengelola perpustakaan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani pemustaka				
3.	Pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan pemustaka				
4.	Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami				
5.	Pemustaka dapat memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi pemustaka dalam pencarian informasi				
6.	Pengelola perpustakaan selalu berada di tempat dan membantu pemustaka apabila memerlukan bantuan				
7.	Pengelola perpustakaan memiliki visi untuk memperbaharui teknologi di perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan				
8.	Pengelola perpustakaan selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka				
9.	Pengelola perpustakaan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam				

	mencari informasi yang dibutuhkan				
10.	Pengelola perpustakaan memberikan perhatian dengan sangat ramah				

B. Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang
(Y)

NO	PERTANYAAN				
		SP	P	TP	STP
1.	Saya merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena Pengelola perpustakaanannya ramah				
2.	Ketika saya bertanya kepada Pengelola perpustakaan, mereka menjawab dengan halus dan dengan bahasa yang mudah dipahami				
3.	Pengelola perpustakaan memberikan respon yang cepat ketika saya membutuhkan informasi				
4.	Pengelola perpustakaan memberikan solusi atas permasalahan yang saya hadapi				
5.	Pengelola perpustakaan cepat tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi dalam mencari koleksi				
6.	Pengelola perpustakaan selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya				
7.	Koleksi yang disediakan cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan saya				

8.	Pengelola perpustakaan memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai jenis koleksi yang dibutuhkan pemustaka				
9.	Pengelola perpustakaan membantu saya dalam mencari koleksi yang saya tidak temukan di rak				
10.	Ketika saya masuk ke perpustakaan, Pengelola perpustakaan melayani saya dengan ramah				



Pemustaka sedang bertanya kepada Pengelola Perpustakaan





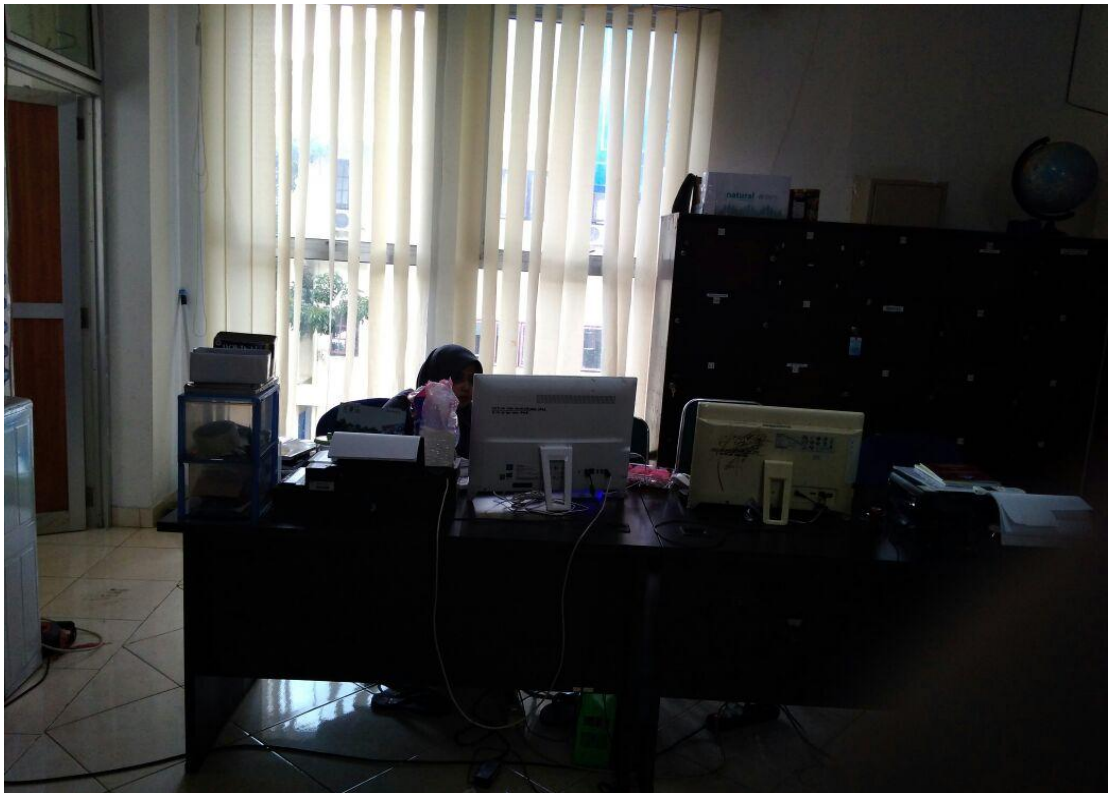
pemustaka sedang bertanya kepada pengelola perpustakaan



pemustaka sedang mencari bahan rujukan



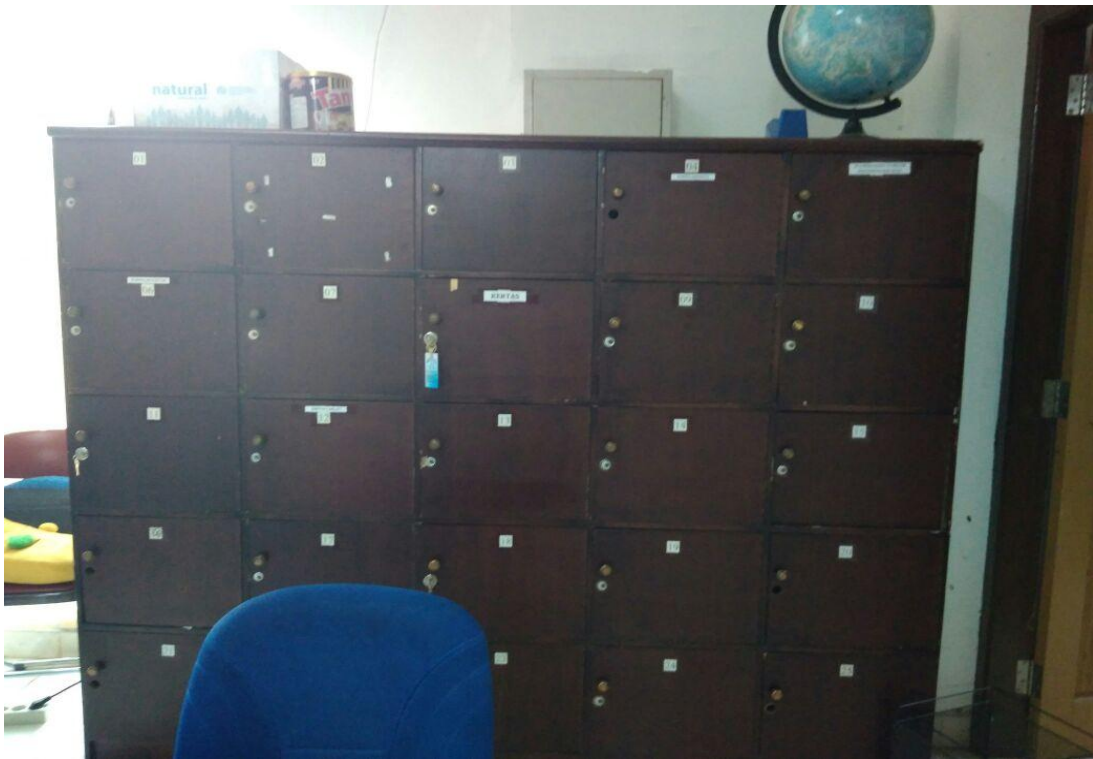
pengelola perpustakaan sedang menginput data



pengelola perpustakaan



Koleksi Perpustakaan Pascarsajana



locker room



Jam buka Perpustakaan Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang



Struktur Organisasi Program Pascasarjana



Visi dan Misi Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang



Pemustaka sedang mencari koleksi

